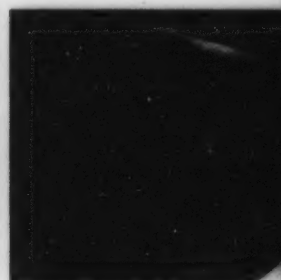


OSFI Annual Report 1999-2000

ACCOUNTABILITY



Office of the Superintendent
of Financial Institutions

Bureau du surintendant
des institutions financières

Canada

TABLE OF CONTENTS

Letter of Conveyance	1
Superintendent's Message	3
Role and Responsibilities	10
Mandate and Objectives	11
Milestones in OSFI's History	10-11
Measuring Up	12
Feedback	16
Raising the Bar	22
Making the Grade	26
Taking Stock	28
Office of the Chief Actuary	33
Glossary of Terms	34
Annex 1 – 1999-2000 Financial Statements	35
Annex 2 – Complaints and Enquiries	37
Annex 3 – Disclosure of Information	38
Consumer Information	42

OSFI'S MISSION

To better focus on its legislated mandate and to provide a framework for accountability, OSFI has developed the following mission statement:

Our mission is to safeguard policyholders, depositors and pension plan members from undue loss. We advance and administer a framework that contributes to public confidence in a competitive financial system. We also provide actuarial services and advice to the Government of Canada.

We are committed to providing a professional, high-quality and cost-effective service.

The Honourable Paul Martin, P.C., M.P.

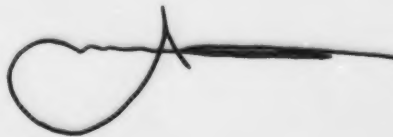
Minister of Finance

Ottawa, Canada K1A 0A6

Dear Minister:

Pursuant to section 25 of the *Office of the Superintendent of Financial Institutions Act*, I am pleased to submit to you and the Secretary of State (International Financial Institutions) the Annual Report of the Office of the Superintendent of Financial Institutions for the period April 1, 1999 to March 31, 2000.

Yours very truly,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop followed by a horizontal line.

John R.V. Palmer

Superintendent

Ottawa, September 2000

FINANCIAL INSTITUTIONS AND PENSION PLANS REGULATED BY OSFI

	Number ¹	Assets ^{2,4} (In millions)
Banks		
Domestic	11	\$1,385,658
Foreign bank subsidiaries	40	\$89,767
Foreign bank branches	2	not available ³
Trust and Loan Companies		
Bank-owned	39	\$195,500
Other	26	\$7,178
Cooperative Credit Associations	7	\$8,076
Life Insurance Companies		
Canadian incorporated	54	\$255,788
Foreign branches	67	\$21,719
Fraternal Benefit Societies		
Canadian-owned	13	\$6,584
Foreign branches	14	\$855
Property and Casualty Insurance Companies		
Canadian incorporated	95	\$37,479
Foreign branches	113	\$16,877
Pension Plans	1,170	\$79,500
Notes		
¹ Number of regulated companies as at 31 March 2000. Includes institutions in the process of liquidation or termination and institutions limited to servicing existing business. A list of institutions regulated by OSFI can be found on OSFI's Web site.		
² As at 31 March 2000 where available, otherwise 31 December 1999.		
³ Orders to establish a branch in Canada were provided to two authorized foreign banks effective 31 March 2000.		
⁴ Total assets of the industries regulated by OSFI are not the simple sum of the above-noted figures. The figures for entities that report on a consolidated basis include subsidiaries whose assets may also be included in a different category.		

FEDERALLY REGULATED FINANCIAL INSTITUTIONS

For OSFI, a federally regulated financial institution is any entity (public or private corporation, subsidiary, or branch) that has been created or allowed to offer financial services pursuant to one of the financial institution statutes promulgated by the federal government. Banks, for example, are incorporated or registered under the *Bank Act*, while insurance companies – both life companies as well as property and casualty insurers – are incorporated or registered under the *Insurance Companies Act*. Both Acts specify a number of “dos and don’ts” that govern the activities of these institutions in the public interest.

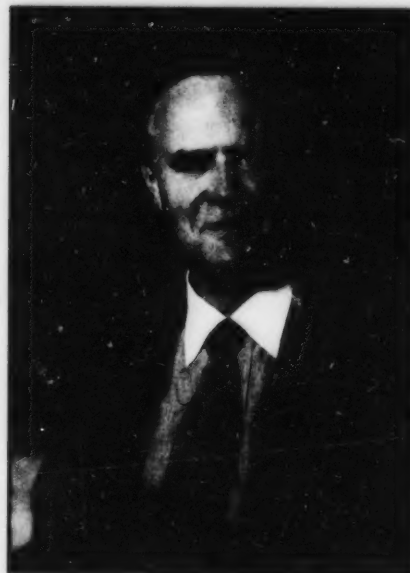
SUPERINTENDENT'S MESSAGE

Towards Greater Accountability

The 1999-2000 fiscal year was the sixth falling in my term as Superintendent and certainly the busiest that I can recall at OSFI. The financial institutions and pension plans supervised by OSFI were more active than ever in anticipating and responding to some formidable strategic challenges. At the same time, governments and regulators, in Canada and elsewhere, intensified their efforts to ensure that regulatory frameworks were keeping pace.

Amid the ever-more-rapid pace of change in the Canadian and global financial services industries, it is important for regulators and those to whom they are accountable to assess how well they are keeping pace. One of OSFI's most important long-term undertakings in this regard has been to develop processes by which its performance in carrying out the legislative mandate given to it by Parliament can be evaluated.

In previous annual reports, we have talked about our efforts to construct, on the foundation of our legislative mandate, an accountability framework consisting of strategic objectives, a mission statement, corporate values, performance standards and mechanisms for measuring performance against those standards. Improvements to OSFI's accountability framework figured prominently in our activities again this year. This has been a challenging undertaking because so few precedents exist within the public sector and virtually none has been available within the regulatory community. Nevertheless, OSFI has been making steady progress,



John R.V. Palmer

and to highlight this essential aspect of our work, we have chosen the theme of "accountability" for this year's annual report.

Initiatives over the past year to enhance OSFI's accountability included the second editions of three stakeholder surveys that gave us important indications of areas in which we have made progress toward our objectives and areas that still require work. During the year, we established a new Quality Assurance and Performance Standards Division to help us evaluate our performance and to assist us in the continuing development of our performance standards. We also carried out preparatory work for the creation of a board of external advisors, which will help OSFI assess its performance and report the results to its various

stakeholders. The board of advisors was assembled after the year-end and will hold its first meeting in October 2000.

As OSFI moves forward and the international financial sector continues to evolve, a strong accountability framework will help OSFI to fulfil its role effectively as the principal regulator and supervisor of federal financial institutions and pension plans.

The strategic challenges faced by Canada's financial sector over the last year may never have been greater. They included (and still include):

- Growing competition from foreign financial institutions, not only internationally, but increasingly in the Canadian market.
- Growing competition from non-financial institutions, such as technology companies, and unregulated entities, such as leasing companies, offering overlapping services.
- Mergers between foreign competitors, giving them greater scale in certain areas compared to Canadian institutions.
- The growth of specialist institutions offering a single product or a narrow range of products worldwide, with even greater scale advantages compared with multi-product Canadian institutions.
- Diminishing returns on fixed-income investments due to the current relatively low inflation, low interest rate environment.

- Downward pressure on operating margins due to interest rate levels and intense competition in certain market segments.
- Rapid advances in technology in the financial sector, creating opportunities but also significant competitive challenges.
- A dramatic increase in the speed of business decision-making, forcing institutions to anticipate and respond to competitive threats more quickly.
- Better informed but more demanding and impatient capital markets, looking for rapid growth, higher returns, and with a growing preference for market leaders and a good technology "story."

Faced with these challenges, entities supervised by OSFI responded in a variety of ways:

- Efforts continued, and in many cases intensified, to reduce operating costs through more effective use of technology and the closure of branches and offices.
- Higher yield assets were sought, including lower rated investments and loans.
- Business lines were carefully reviewed to consider profitability and future potential. In a number of cases, business lines lacking sufficient scale or competitiveness were sold.
- There were more strategic partnerships between financial institutions and non-financial institutions, particularly in the

field of technology.

- Although any mergers between Canada's largest financial institutions were deferred pending passage of new financial sector legislation, other smaller but still significant mergers and acquisitions took place, including the acquisition of Canada Trust by The Toronto-Dominion Bank.
- With limitations on growth prospects in Canada, some Canadian institutions expanded in the United States and other countries, largely through acquisition. The relatively low value of the Canadian dollar and the high values of financial assets in other countries, particularly the United States, tended to limit the size of these foreign purchases.
- Reflecting the growing size of many global businesses, the scale of transactions increased, with implications for transactions financed by Canadian financial institutions.

Many of these initiatives have implications for the risk profiles of the entities undertaking them, requiring increased vigilance on the part of the regulator. Another area requiring increased vigilance is the level and composition of regulatory capital maintained by financial institutions.

Given the pressure to enhance returns on equity, OSFI-supervised institutions have been seeking to reduce or improve the efficiency of their capital. We saw an increasing trend on the part of foreign-owned

property and casualty insurance companies to repatriate capital in excess of regulatory minimums. Most life insurance companies have been maintaining capital levels well in excess of minimum requirements, but these capital levels began to fall for the first time since the failure of Confederation Life.

Pressure from deposit-taking institutions to reduce capital levels toward regulatory minimums became evident several years ago. This caused OSFI to introduce target levels, in excess of minimum requirements, for well-capitalized institutions, consisting of Tier 1 capital at seven per cent of risk-weighted assets and total capital at 10 per cent of risk-weighted assets. Deposit-taking institutions supervised by OSFI now meet or exceed these levels, but institutions are seeking other ways to improve the efficiency of capital and enhance returns.

We have seen an unprecedented wave of securitization over the past two years, as Canadian banks sought to reduce risk-weighted assets by transferring ownership of pools of assets to groups of investors. Increasingly, credit derivatives are being used for a similar purpose. Banks have also been seeking to change the composition of capital, creating "innovative instruments," which can mimic the behaviour of common equity in times of crisis but otherwise resemble debt instruments. The objective of such instruments, from the point of view of the issuing institution, is to qualify them as Tier 1 capital for regulatory purposes while obtaining the benefits of interest deductibility for tax purposes.

The efforts of Canadian institutions to

undertake important strategic initiatives, improve operating profitability and enhance the efficiency of capital placed unprecedented demands on OSFI. Not only was it important to allocate resources to follow these activities in the course of our on-going monitoring, but many of the transactions also required approvals from either OSFI or the Minister of Finance. The complexity of some of the transactions and the sophistication of many of the new capital instruments tested OSFI's resources as never before.

In addition to being faced with more complex transactions, institutions, with our encouragement, increasingly consulted with us in advance of undertaking transactions. This provided an opportunity to obtain a better understanding of how we would interpret the legislation and our potential administrative policies in what were often ground-breaking areas. We are organizing ourselves to provide more advance guidance in the future to assist our institutions in planning their strategic initiatives.

Of the many strategic initiatives in Canada's financial sector over the past year, perhaps none was as important as the demutualization of four of Canada's largest life insurance companies. The conversion from policyholder ownership to shareholder ownership was an enormous undertaking for each of the companies and for OSFI. We have favoured the availability of demutualization because it offered the opportunity to improve

the companies' access to capital markets and enhance market discipline, both of which are important in a prudential context. All four companies have now completed their demutualizations and the related initial public offerings.

While we were kept busy supervising and serving some 480 financial institutions and 1,100 pension plans, there were other initiatives and projects that occupied our attention.

Chief among these activities was providing support to the Department of Finance in the development of the government's financial sector policy paper released in June 1999 and in preparing the legislative package that was tabled a year later. OSFI provided advice on many aspects of the package and was deeply involved in the design of the new holding company regime and the expanded "permitted investment" rules, which are intended to give federal financial institutions more structural and operating flexibility.

In August 1999, OSFI formally released its new Supervisory Framework, setting out in a public document how it will direct its supervisory efforts to areas of highest risk in the financial institutions that it supervises, while placing increased reliance wherever possible on controls and other risk mitigants put in place by the institutions themselves. Reactions from financial institutions, industry associations and other stakeholders to this new approach were quite positive.

OSFI played an active role in international regulatory and supervisory bodies, recognizing that as financial institutions become more international and as national financial sectors become more interdependent, regulators need to harmonize their approaches and co-ordinate their efforts more effectively. OSFI was particularly active in the Basel Committee on Banking Supervision and the International Association of Insurance Supervisors, and helped form a new body, the Integrated Financial Supervisors, which held its first meeting in May 1999. OSFI also agreed to join the newly formed *Association of Supervisors of Banks of the Americas (ASBA)*, recognizing the growing importance to Canada of financial sectors in Latin America and the Caribbean. OSFI served as a member of the Financial Stability Forum, and participated in a Forum working group on Offshore Financial Centres, which submitted its final report to the Forum in March 2000. OSFI also continued its support for The Toronto International Leadership Centre for Financial Sector Supervision.

One of the most important initiatives undertaken at the international level has been the revision to the 1988 Basel Committee Capital Accord, which currently defines regulatory capital for deposit-taking institutions around the world. A major project is underway to make the Basel Capital rules more risk-sensitive and align them more closely with the risk-management

practices of deposit-taking institutions to better reward good risk-management practices and reduce the scope for regulatory arbitrage. By the end of the fiscal year, OSFI's aggregate commitment to this project was running at about seven person-years, supported by work under way at a number of Canadian banks.

The trade-off between risk and reward is a common thread that runs throughout the various strategic initiatives of financial institutions both nationally and internationally, and influences government/regulatory responses. Institutions have been seeking to enhance their financial returns by taking additional risks, while attempting to ensure that those risks are carefully controlled. Governments and regulators have accepted the need for a somewhat higher level of risk in the system to achieve the economic benefits of greater competitiveness and innovation, driven, to some extent, by steps taken in other countries to lighten regulatory requirements.

As institutions move up the risk curve to enhance returns to shareholders, and as governments find it necessary to accommodate these changes, often with a view to assuring a level playing field with foreign institutions, we need to recognize that these changes are occurring at what may prove to be a late stage in the longest period of economic recovery in recorded history. A review of past economic cycles shows that when periods of economic recovery are well advanced, there

tends to be pressure for lighter regulation and more flexibility for financial institutions to innovate, diversify and compete more successfully. When economic recoveries end, as they always do, and financial institutions fail, as they occasionally do, attitudes change and there is pressure for more vigorous regulation and supervision.

We are making some important and far-reaching changes in the rules governing our financial sector at a time when economic prospects have rarely looked better and memories of past financial institution failures are quickly receding. As we allow more risk into the financial system to obtain important benefits for consumers and investors, we need to recognize that the financial world may look somewhat different once the laws of economic gravity reassert themselves.

Looking back at the year's events, memories of the challenge posed by the Year 2000 date conversion are also beginning to recede because the transition took place so smoothly in most countries around the world. Nevertheless, before the fact, the challenge appeared to be serious, and the potential consequences of not being ready could have been devastating for most financial institutions. As a result, OSFI, like financial institution regulators in many other countries, initiated an active program in 1996 to warn financial institutions of the potential risks and to encourage them to develop

satisfactory conversion plans. OSFI continued its efforts up to and immediately after the conversion date, monitoring conversion programs and bringing potential problems to the attention of senior management and boards of directors. We were pleased to see that, for Canada's financial institutions, the conversion took place with scarcely a hiccup.

Once again this year, it was vividly demonstrated to me that people are the key to the success of any organization and this is nowhere more true than in organizations like OSFI, which are in the knowledge business. As in past years, many of OSFI's efforts were directed at improving training and career opportunities for its employees and recruiting individuals from the financial sector with some of the specialized skills and knowledge needed by OSFI to carry out its responsibilities.

Many new recruits joined OSFI during the year, including senior personnel in OSFI's still-new Specialist Support Sector, established in the previous year. At the most senior level, we welcomed Michael Hafeman, a senior member of Canada's actuarial community, who became Assistant Superintendent of the Specialist Support Sector. Michael was joined shortly after the year-end by John Doran, a senior bank executive, who became Assistant Superintendent, Supervision.

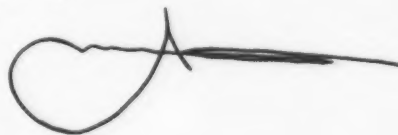
Earlier in the year, John Thompson, the Deputy Superintendent responsible

for OSFI's Regulation Sector, decided to retire after a seven-year term with OSFI. I am personally grateful to John for his many contributions to OSFI over this period. Among these contributions, John played a seminal role in strengthening the International Association of Insurance Supervisors, including the establishment of its first head office in Basel and the recruitment of a Secretary General. Julie Dickson, who was appointed Assistant Superintendent, Regulation Sector, on January 1, 2000, has replaced John.

During the year, Nick Le Pan served as Deputy Superintendent responsible for the Supervision Sector, but, following the addition of John Doran, assumed the broader role of Deputy Superintendent of Financial Institutions. Edna MacKenzie continued to serve as Assistant Superintendent, Corporate Services, rounding out the executive team.

Despite unprecedented demands on their time, energy and expertise, OSFI employees responded well to the challenges they faced, with hard work, dedication and an extraordinarily high level of commitment to OSFI's mission. All this dedication and commitment will be needed as we move forward into even more challenging times in Canada's financial sector.

Sincerely,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by a horizontal line extending to the right.

John R.V. Palmer
Superintendent

OSFI AND ITS RESPONSIBILITIES

OSFI supervises and regulates all banks in Canada, and all federally incorporated or registered trust and loan companies, insurance companies, cooperative credit associations, fraternal benefit societies and pension plans. It was established in 1987 by an Act of Parliament, the *Office of the Superintendent of Financial Institutions Act*.

OSFI also provides actuarial advice to the Government of Canada and conducts reviews of certain provincially chartered financial institutions by virtue of federal-provincial arrangements or through agency agreements with the Canada Deposit Insurance Corporation (CDIC).

OSFI derives powers from and is responsible for administering the following legislation:

Bank Act

- *Trust and Loan Companies Act*
- *Cooperative Credit Associations Act*
- *Insurance Companies Act*
- *Pension Benefits Standards Act, 1985*

Each of these Acts sets out the rules for the structure and operation of a federally regulated financial institution and standards for pension plans. The various Acts address the unique aspects of the sectors each governs, but are designed to be consistent with each other.

OSFI is organized into four sectors: Supervision, Regulation, Specialist Support and Corporate Services. The organization employs some 400 people in offices located in Ottawa, Montreal, Toronto and Vancouver.

OSFI is funded mainly through asset-based or membership-based assessments on the industry and a modified user-pay program for selected services. A small portion of OSFI's revenue is derived from the Government of Canada for actuarial services relating to the Canada Pension Plan.

MILESTONES IN OSFI'S HISTORY

1925 – the Office of the Inspector General of Banks (OIGB) was established.

Early 1960s – Porter Royal Commission reviewed structural and operational issues affecting the financial system and financial institutions in Canada.

Late 1960s – establishment of the Office of the Superintendent of Insurance (OSI), which subsequently became the Department of Insurance (DOI).

Early 1980s – MacMillan Royal Commission reviewed banking and currency issues in the Canadian financial system.

1987 – the Minister of Finance introduced legislation to establish the Canada Deposit Insurance Corporation (CDIC).

MANDATE AND OBJECTIVES

OSFI is committed to providing professional, high quality and cost-effective service. To accomplish its mission of safeguarding policyholders, depositors and pension plan members from undue loss, OSFI advances and administers a regulatory framework that contributes to public confidence in the financial system. At the same time, OSFI ensures the regulatory system does not unduly impede institutions from competing effectively.

OSFI has five objectives that are critical to achieving its mission:

- Public confidence** - contribute to public confidence by enhancing the safety and soundness of the Canadian financial system through the evaluation of system-wide risks and promotion of sound business and financial practices.
- Safeguard from undue loss** - identify institution-specific risks and trends, and intervene in a timely manner to minimize losses to policyholders, depositors and pension plan members.
- Cost-effectiveness** - maintain a full and open dialogue with our stakeholders on the costs and benefits of our work.
- Competition** - fulfil our regulatory mandate having due regard for the need to allow institutions to compete effectively.
- Quality** - provide a high quality service by giving employees the tools and professional development needed to meet the challenges of a rapidly changing environment.

Mid-1980s - increased international competition, the failure of two Canadian banks and the subsequent enquiry into these failures by the Honourable Willard Z. Estey highlighted the need for changes in Canada's approach to handling the risks associated with the financial marketplace.

May 1996 - Bill C-15 received Royal Assent. This new legislation clarifies OSFI's prime responsibilities as helping to minimize losses to depositors, policyholders and pension plan members, and contributing to public confidence in the Canadian financial system.

July 1987 - the Government of Canada proclaimed the *Financial Institutions and Deposit Insurance Amendment Act* and the *Office of the Superintendent of Financial Institutions Act*. The latter Act joined the DOI and the OIGB to form OSFI, which was given the powers to supervise and regulate all federally regulated financial institutions and pension plans.



measuring up

ONE OF OSFI'S STRATEGIC OBJECTIVES IS TO MINIMIZE UNDUE LOSSES TO DEPOSITORS, POLICYHOLDERS AND PENSION PLAN MEMBERS. THIS SECTION HIGHLIGHTS OSFI'S WORK IN DEVELOPING A NUMBER OF PERFORMANCE INDICATORS RELATED TO MINIMIZING UNDUE LOSS.

One of OSFI's strategic objectives is to minimize undue losses to depositors, policyholders and pension plan members. Key OSFI activities that help achieve this goal are its contributions to the development of legislation that establishes a prudential framework, and the setting of rules, policies and guidelines related to such matters as required capital and risk management. However, OSFI's Supervisory Program is the main activity directly related to achieving this objective.

Realizing that no single measure can yield clear and definitive results, OSFI has developed a number of performance indicators related to minimizing undue loss. Most of these indicators are influenced by more than just OSFI's actions. For example, there has been no failure of a federal deposit-taking institution or an insurer since 1996. This situation may be partly attributable to the overall quality of management of Canadian financial institutions and to OSFI's activities, however, it no doubt also reflects the lengthy period of good economic and financial conditions.

OSFI could try to design a system that is virtually failure-proof, but such a system would not offer Canadians the full benefits of a competitive and efficient financial sector. In fact, OSFI's legislated mandate makes it clear that failures are not evidence of poor performance on OSFI's part. OSFI's mandate states, in part: "Notwithstanding that the regulation and supervision of financial institutions can reduce the risk that financial institutions will fail, financial institutions carry on business in a competitive environment that necessitates the management of risk and financial institutions can experience financial difficulties that can lead to their failure."

OSFI classifies institutions by various stages of intervention. Stage 0 is normal or acceptable results, stage 1 is early warning, stage 2 is risk to financial viability or solvency, stage 3 is financial viability in serious doubt, and stage 4 is non-viability/insolvency imminent.

OSFI monitors several indicators to help track its own performance. The first indicator is simply the number and proportion of institutions that are "staged" (that is above stage 0) and the proportion of assets in the sector held by these institutions. Generally, the proportion of staged institutions and the proportion of assets in such institutions has been declining over the past few years, but the decline is less than might be expected during these sound economic times. This situation probably reflects OSFI's actions under its early intervention mandate, which now result in institutions being placed in staged categories earlier as problems develop.

OSFI also completes a self-assessment of the effectiveness of its intervention activity for each staged institution or pension plan. Aggregate patterns in the results of this self-assessment are considered at regular intervals as part of management's review, and

any issues arising are dealt with. The progress achieved as a result of OSFI's recommendations or requirements is rated as either strong, acceptable or weak.

At any one time over the past few years, there have been between 60 and 70 staged entities from among the approximately 480 institutions that OSFI supervises. For the staged institutions, in the vast majority of cases, OSFI's intervention activity is rated as having acceptable results, with a number showing strong results in response to supervisory recommendations or requirements. When staged institutions demonstrate weak results, they are the focus of additional supervisory attention.

Performance indicators also consider movement into and out of various stages. Under its early intervention program, OSFI is seeing an expected movement in and out of the early warning stage as it identifies concerns and the institutions in question respond. In any year, the majority of staged entities are in the early warning category and many of them improve and are upgraded.

OSFI has also stepped up the analysis of its activities to identify patterns that cut across institutions in intervention categories. One pattern that appears to be growing more prevalent among staged institutions is weakness in control and governance. These weaknesses seem to be the most difficult for staged entities to improve upon. To assist institutions, OSFI will issue a guideline on governance in 2000 to clarify its expectations in this area.

OSFI's performance indicators are being expanded to monitor the time financial institutions spend in stages, and OSFI is examining "triggers" to help identify cases that need more active intervention. Although there are currently very few such cases, OSFI is examining them to determine potential patterns of unexpected results in risk assessments that should have been detected earlier.

The usefulness of these indicators and processes will be enhanced in the near future as OSFI's Quality Assurance Program comes into operation. In addition, OSFI's new board of advisors will review performance indicators and help enhance OSFI's accountability.

As another indicator, OSFI considers the losses that have occurred in cases where financial institutions or pension plans have had to be wound up. If the percentage recovery rate on a failure is low, it may indicate that OSFI did not act quickly enough to seek an order to close the institution. At the same time, recovery rates are also dependent on economic conditions that exist when an institution is being liquidated. In general, this measure helps indicate whether OSFI acted in a timely fashion when the most serious problems exist.

The overall recovery rate on these cases since OSFI was formed in 1987 is 91% (taking account of the time value of money and neglecting any amounts paid

by deposit insurers or compensation funds). For many wind-ups, the recovery was 100% for policyholders and depositors.

OSFI also performs an internal post-mortem after a failure has occurred. While such reviews provide useful insights, they have limited usefulness as performance indicators because they lag considerably behind actual OSFI actions.

The checks and balances in the current federal regulatory system also enhance OSFI's accountability. In particular, OSFI regularly discusses actual or potential problems involving member institutions with Canada Deposit Insurance Corporation (CDIC) and the Canadian Life and Health Insurance Compensation Corporation (CompCorp), which fulfil independent risk assessment roles. These discussions help to identify issues and ensure that our actions are coordinated and appropriate. In some cases, OSFI and these organizations prepare joint responses to identified problems.

Future steps in the development of performance indicators include expanding the intervention self-assessment to include all institutions, not just staged companies. As well, the effectiveness of OSFI's performance indicators will be tested by comparing them with other internal and external ratings of institutions, and assessing results with improved OSFI data on time spent supervising various institutions.

THE EVALUATION OF OSFI'S PERFORMANCE BY EXTERNAL ORGANIZATIONS IS IMPORTANT TO HELP GAUGE HOW EFFECTIVELY OSFI IS FULFILLING ITS LEGISLATED MANDATE. THIS SECTION REVIEWS MAJOR ACTIVITIES UNDERTAKEN OVER THE PAST YEAR TO DETERMINE THE OPINIONS OF STAKEHOLDER GROUPS AND OTHER IMPORTANT ORGANIZATIONS CONCERNING OSFI'S EFFECTIVENESS AND ACCOUNTABILITY.

feedback

IMF PEER REVIEW

In May 1999, the International Monetary Fund, in conjunction with the World Bank, implemented a pilot Financial Sector Assessment Program (FSAP) designed to strengthen surveillance of IMF members' financial systems. Canada agreed to be the first major industrialized country to undergo such an assessment. A prominent feature of the FSAP was a peer review of Canada's observance and implementation of the Basel Core Principles, carried out by experienced bank supervisors from the Board of Governors of the Federal Reserve System (United States), the Central Bank of Brazil and the Deutsche Bundesbank (Germany). In support of the Minister of Finance, OSFI played a major role in developing the supervisory peer review concept and working with the IMF and World Bank to incorporate it into the FSAP process.

The IMF peer review of Canada concluded there is a high degree of compliance with applicable standards, which has contributed to Canada's stable financial system. The report noted minor deviations from the Basel principles. These were already being addressed in proposed legislative changes that were announced in June 1999 and subsequently introduced by the Government of Canada in June 2000.

As part of the IMF review, an assessment was conducted of OSFI's performance against a set of principles published in 1997 by the International Association of Insurance Supervisors (IAIS). The IAIS assessment methodology was still under development at that time and the IMF, for operational reasons, did not use peer review for this part of its work. However, the IMF report on OSFI noted that there was broad compliance with all IAIS principles.

In the context of the FSAP and based on the self-assessments provided by Canadian authorities, the IMF produced the *Report on the Observance of Standards and Codes*, which reviews Canada's observance of international standards. This IMF report can be found on the IMF Web site at www.imf.org/external/np/rosc/can/index.htm.

PUBLIC OPINION SURVEY

An important element in tracking OSFI's performance and helping promote accountability is the commissioning of independent surveys of selected external audiences to determine their views on OSFI's performance.

In 1997, OSFI commissioned a national public opinion poll of Canadian adults to determine their level of confidence in the safety of money placed with Canadian financial institutions. This survey, to be conducted periodically, was performed

for the second time in late 1999. Similar questions were asked during surveys conducted in 1986 and 1993.

In the 1999 survey, 84 per cent of respondents said they were confident about Canada's financial system. This figure is slightly below the 88 per cent reported in the 1997 survey, but the decline is not significant in statistical terms. Indeed, confidence remains at a high level and within the range observed by the polling agency in similar surveys dating back to the mid-1980s.

Other government agencies, in addition to OSFI, have the capacity to contribute to public confidence in Canada's financial system. Public confidence is also influenced by domestic and international factors beyond the direct control of government agencies. Although it is not possible to determine the specific contribution of government agencies to maintaining public confidence, recent events in other countries have demonstrated that such confidence likely suffers when regulatory agencies are not performing at a satisfactory level. OSFI will continue to monitor the levels of public confidence in the Canadian financial system to help assess how effective it is in achieving its objectives.

EFFECTIVENESS SURVEY

In 1998 OSFI commissioned a leading market research firm to conduct OSFI's first Effectiveness Survey. The survey consisted of interviews of senior executives in institutions regulated by OSFI and in professional firms that serve the financial sector to determine their views on OSFI's effectiveness. This survey, which will be conducted periodically, was performed a second time in the spring of 2000.

The 1998 survey found that OSFI's performance was well regarded by respondents. They viewed OSFI as a serious, consultative regulator that is perhaps the best in Canada. However, they expressed concern about OSFI's high staff turnover and its ability to adapt to the rapidly changing financial sector.

The 2000 survey indicates that OSFI's performance as a regulator is now even more highly regarded by respondents than in 1998. This is a good indication that the many organizational and procedural changes made over the last five years have been effective. These changes have also contributed to a significant reduction in employee turnover.

However, in the spring 2000 survey, executives expressed concerns similar to those noted in the 1998 survey. Although a significant number of respondents indicate they believe OSFI employees are knowledgeable about the areas for which they are responsible and that OSFI's risk-based examinations are effective, they continue to believe OSFI must improve its staff training and its ability to hire, develop and

retain qualified employees. Two-thirds of respondents also expressed concerns about OSFI's ability to keep pace with changes in the financial sector.

OSFI shares the concerns expressed by respondents to this survey and has addressed them through a number of initiatives. Two such activities are the creation of the Specialist Support Sector and improvements to OSFI's training programs. The eight divisions of the Specialist Support Sector (Accounting, Actuarial, Capital, Capital Markets, Compliance, Credit Risk, Financial Analysis and Data Management, and Financial Services Technology) provide specialized technical assistance to supervision teams and focus on the identification of emerging risks. OSFI's new and more comprehensive training programs provide in-depth training in supervisory areas where there has been significant change.

EMPLOYEE SURVEY

OSFI developed and completed its second employee survey this year to assess employee satisfaction. The specific objectives of the survey were to determine the "climate" of the organization, compare the findings with a similar 1997 survey to identify further areas where improvements could be made, and provide additional data to track human resource programs over the next year.

Responses this year were generally more positive than in 1997. Of the 22 comparable issues on which respondents were questioned, the responses to 19 were more positive and only one was more negative. The responses to the remaining issues did not change.

OSFI's strengths indicated by this year's survey included: permitting employees to take personal responsibility for training and career development; employee benefits; supervisory effectiveness; making it possible for employees to contribute to corporate objectives because of an understanding of OSFI's mission and values; the ability of employees to communicate in the official language of their choice; and general satisfaction.

In addition to comparing this year's results to those obtained in 1997, some survey items were also compared to an external Canadian database of representative private sector and public sector employers. Of the 32 survey items compared, OSFI employees rated six items significantly more positively than did Canadians in the general working population. Four survey items were more negative than in the general population; there were no significant differences between the remaining items.

Although OSFI demonstrated several areas of strength, the survey results indicated that the following issues remain a challenge for OSFI: performance pay; fair pay;

performance management; leadership effectiveness; and effective staffing. A comprehensive plan, including the on-going use of an Employee Advisory Group, will be developed by OSFI's executive to make further progress on these important issues.

OSFI ADVISORY BOARD

For private sector corporations, as well as financial regulatory agencies in many other jurisdictions, governance provided by a Board of Directors is a cornerstone of their accountability framework as it instills a heightened level of corporate discipline and rigour.

As a means of further enhancing its accountability, OSFI is establishing an Advisory Board that will provide counsel to the Superintendent on a wide range of issues related to OSFI's internal operations and overall areas of responsibilities.

During 1999-2000, OSFI laid the groundwork for the creation of an Advisory Board. Seven board members, representing a wide range of financial sector expertise and senior management and operational experience, were selected in mid-2000. The Superintendent will initially chair this advisory body, and it is expected that the inaugural meeting of the Board will be held in October 2000.

The Board will not be privy to any institution-specific information, and individual Board members will be subject to conflict of interest and confidentiality rules. The Board will not involve itself in financial sector policy issues or in other matters that are ministerial responsibilities.

Although OSFI's Board will be advisory in nature, its scrutiny of OSFI's plans and priorities will help to ensure OSFI is well positioned to meet its mandate and strategic objectives.

The new Board will provide the Superintendent with a valuable industry perspective on the changing realities of the financial services sector. This input will be important in assisting OSFI to maintain its effectiveness and to find the right balance in its supervisory policies between safety and soundness, on the one hand, and competitiveness and flexibility on the other.

OSFI ADVISORY BOARD - ROLE AND MANDATE

The OSFI Advisory Board has been established to advise the Superintendent on a wide range of issues related to OSFI's internal operations and general accountabilities.

A primary objective of the Board is to provide the Superintendent with advice on appropriate plans and priorities to ensure OSFI is well positioned to meet its broad organizational objectives.

The Board will also provide the Superintendent with an industry perspective on the changing realities of the financial services sector. This input will be instrumental in assisting OSFI to maintain its effectiveness and ability to be forward thinking.

Guidance from the Board is likely to be sought in several areas:

- material issues relating to OSFI's internal operations, including finance or administrative policies that affect regulated institutions (e.g., cost recovery systems) and substantive human resource matters (e.g., processes for attracting, evaluating and retaining qualified staff);
- OSFI's business plans, strategic plans and related matters such as performance measures or internal streamlining initiatives;
- new supervisory or regulatory policy directions and strategic priorities (e.g., changes to the supervisory framework, selected regulatory policies);
- OSFI's participation in international groups or forums;
- communications-related issues, including OSFI's relationships with external stakeholders and its overall communications plan;
- trends and emerging risks in the financial services sector and their impact on OSFI's research initiatives.

The OSFI Advisory Board currently consists of seven members, and will meet three to four times per year. The Superintendent is acting as Chairperson; however, in time, a Board member could be requested to assume the role of Chair. Directors have been appointed for a three-year term and are being paid competitive stipends for their work.

The composition of the Board reflects a range of experience and backgrounds — including members with financial sector expertise, as well as individuals with senior management or operating experience in a related field, a professional designation or other relevant skill-set. Conflict of interest and confidentiality rules will apply. As the Board is advisory and will not make decisions concerning individual institutions or groups of institutions, directors may own shares of regulated financial institutions and are not precluded from involvement in the management or oversight of a regulated financial institution.

raising the bar

OSFI IS CONTINUALLY REVIEWING ITS OPERATIONS AND PROCEDURES TO DETERMINE HOW THEY CAN BE MADE MORE TRANSPARENT AND EFFICIENT. THIS SECTION HIGHLIGHTS SOME OF OSFI'S MAJOR EFFORTS OVER THE PAST YEAR TO IMPROVE ITS PERFORMANCE AND ACCOUNTABILITY.



STREAMLINING

OSFI worked closely with the Department of Finance on legislative changes to streamline the approval process for many transactions currently requiring the approval of the Superintendent. The results of this work are contained in Bill C-38, introduced in the House of Commons on June 13, 2000. The Bill sets out a deemed approval process.

Under the proposed deemed approval process, when institutions file an application with OSFI, the Superintendent will have a maximum 30-day period to raise concerns, seek further information or indicate that there will be a delay. If none of these actions is taken, the transaction will be deemed to have been approved. The Superintendent can also explicitly approve the transaction before the end of the 30-day period.

OSFI will publish information requirements for each approval under the Act to increase transparency and help ensure there are no delays due to inadequate information.

Processing applications against time frames is a significant step forward and will create the basis for measuring OSFI's performance in this area. Performance measures will be developed using data collected from a new system designed to track the status of applications, including any reasons for delay. For the first time, OSFI will be able to assess how efficiently it deals with applications and will have information that will form the basis for developing solutions to any problems in the application process.

Although legislative changes are required to implement fully the deemed approval concept, OSFI will be adjusting its internal procedures to reflect the 30-day time frames in advance of the passage of legislation.

COST-BENEFIT ANALYSIS

Sound regulation is fundamental to the maintenance of a stable and competitive financial system. On a theoretical level, the optimal amount of regulation is straightforward. It is that level at which the costs of more regulation will exceed the benefits of the added regulation or, in other words, when added regulation is no longer cost-effective.

Unfortunately, there is no easy way to assign numerical values to the costs and benefits of regulation. Work is ongoing in many economies, most notably in the United States and the United Kingdom, to measure the impact of regulation on the economy. In fact, recent legislation establishing the Financial Services Authority (FSA) in the United Kingdom requires the FSA to conduct cost-

benefit analysis in discharging its functions. The FSA is required to publish an estimate of the costs and an analysis of the benefits of its proposals whenever their impact is likely to be more than a minimal increase in the costs of those affected.

OSFI recognizes that regulatory measures impose costs on the economy, costs that are incurred in anticipation of benefits to be generated by the regulatory measures. OSFI is committed to operating in a cost-effective way and intends to add cost-benefit analyses to its decision-making "toolkit."

Cost-benefit analysis is a well established discipline of applied economics and has long been used by government agencies in Canada as an appraisal tool for policy evaluation. Use of cost-benefit analysis, even when numerical estimates cannot be made with precision, provides a valuable framework to identify, target and check the impacts of regulatory measures that OSFI proposes. It also provides a useful format to focus consultation with stakeholders and contributes to the accountability of OSFI.

OSFI is currently working with sister agencies in Australia and the United Kingdom to develop a practical approach to cost-benefit analysis in the financial services sector, and will involve stakeholders and other sister agencies in those efforts.

WEB SITE RE-DESIGN

OSFI opened its Internet Web site in October 1996, and was one of the first regulators to do so.

In the autumn of 1999, OSFI embarked on a project to re-design its Web site. This project will enhance the transparency of OSFI's activities and take better advantage of this medium's ability to make information readily accessible in a cost-effective manner.

In addition to planning several changes based on experience with the site and best practices used by other Web sites, OSFI conducted a survey of its stakeholders to obtain their opinions and determine their information requirements. Work is well under way and the launch of the re-designed site is expected during the summer of 2000.

USER-PAY ASSESSMENT FOR SELECTED SERVICES

Following extensive consultation with financial institutions and their industry associates, OSFI introduced a program of charging individual financial institutions for selected services. In Phase One of this program, which went into effect on January 1st, 1999, OSFI began charging fees for certain corporate approvals.

OSFI commenced Phase Two of its user-pay program in 1999. During this phase, OSFI is evaluating the fairness of its current methodology for assessing costs to financial institutions and is considering the introduction of assessment surcharges to recover directly from problem institutions additional costs associated with enhanced supervision. OSFI is also currently evaluating penalty fees for late or erroneous filings of financial and non-financial returns.

In the summer of 1999, OSFI established an Industry Advisory Committee, composed primarily of representatives of the industry associations. The committee was established to provide an effective vehicle for the associations and their members to offer constructive comments and suggestions on the various issues being dealt with in Phase Two. The goal is to implement any changes to the current assessment methodology commencing on April 1st, 2001.

In April 2000, OSFI added user fees for selected new activities and increased certain Phase One user fees. These user fees also cover charges paid to the Chief Actuary for actuarial services.

TWO IMPORTANT AREAS IN WHICH OSFI
NOT ONLY MAKES THE GRADE, BUT ALSO
STRIVES TO EXCEL, ARE OFFICIAL
LANGUAGES AND EMPLOYMENT EQUITY.
THIS SECTION PRESENTS HIGHLIGHTS OF
HOW WE SCORED ON THESE ISSUES IN
1999-2000.

making the grade



OFFICIAL LANGUAGES REPORT

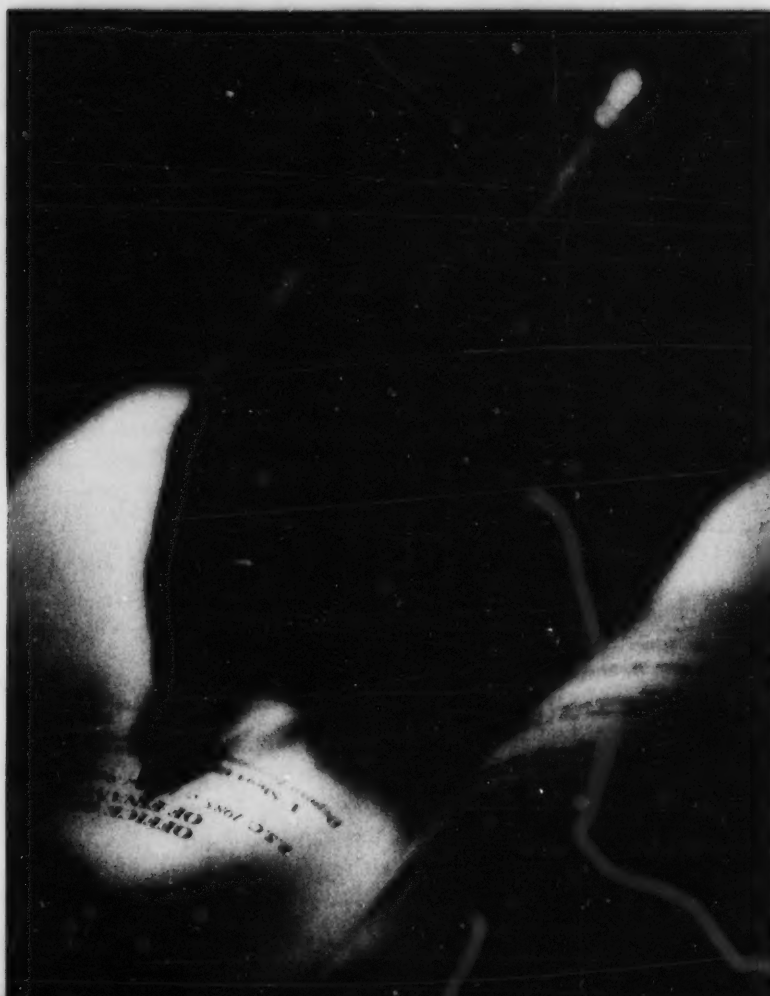
The following are among the accomplishments noted in OSFI's last Annual Report on Official Languages:

- OSFI has met the 100 per cent capability to serve the public in both official languages through the implementation of 1-800 telephone information service for public inquiries. This service automatically connects callers to the Ottawa office where bilingual, informed staff are available to answer their questions.
- Although OSFI meets the average representation of francophones in all categories, its representation of francophones in the administrative support category exceeds the Public Service average for this group.

EMPLOYMENT EQUITY

OSFI is proud of the diversity of its work force and understands the importance of promoting employment equity. The Human Resources initiatives implemented at OSFI are consistent with employment equity practices. The four target groups for employment equity policies and programs are women, aboriginal peoples, persons with disabilities and visible minorities. All these groups are well represented at OSFI. The total percentage of women at OSFI exceeds the national rate, and OSFI has increased the hiring of women into the Management category by 15 per cent. As for the other target groups, their representation at OSFI either meets or exceeds the overall national or availability rate.

THE FOLLOWING SECTIONS
HIGHLIGHT OSFI'S MAJOR
ACTIVITIES AND ACHIEVEMENTS
OVER THE 1999-2000 FISCAL
YEAR.



taking stock

NEW LEGISLATION

On June 13, 2000, the Government of Canada introduced legislation reforming the policy framework for the financial services sector. This legislation follows the government's June 1999 policy paper, *Reforming Canada's Financial Services Sector: A Framework for the Future*.

Among other matters, the legislation provides greater structural flexibility for federally regulated financial institutions through the introduction of an expanded permitted investment regime and a regulated holding company option for large banks and large demutualized insurance companies. In addition, it lowers the entry requirements for new financial institutions, removes some of the barriers to closely held ownership of small banks, and allows larger share participations in large banks, which increases the scope for strategic alliances.

The legislation also provides OSFI with more powers that will enhance its ability to deal with problem situations.

DEMUTUALIZATION

In March 1999, the Government of Canada passed legislation and made regulations allowing Canada's large mutual life insurance companies to convert into companies with publicly traded common stock – a process called demutualization. In the conversion to a stock company, eligible policyholders in the mutual companies could either become shareholders or elect a cash payment in lieu of shares.

The four largest mutual insurance companies converted to stock companies in 1999 and early 2000. OSFI played an active role to help ensure policyholders were protected during this process. Specifically, OSFI worked with the relevant companies to ensure policyholder information was prepared in a plain-language format and approved the material that was sent to policyholders to help them form a reasoned judgement on demutualization. OSFI also required the companies to provide expert opinions on the value of the company and whether the method of allocating that value to policyholders was fair and equitable.

Finally, OSFI established a toll-free telephone information service to assist in responding to policyholder questions on demutualization. During the fiscal year, a total of 8,368 consumer enquiries were received by OSFI regarding demutualization.

NEW SUPERVISORY FRAMEWORK

During the year, OSFI continued to implement its revised supervisory methodology, with full implementation occurring in stages as OSFI personnel gain experience with the new approach.

The Supervisory Framework, which provides an outline of OSFI's revised supervisory methodology, was distributed to relevant financial institutions in August 1999, for information and to invite comments. In addition, meetings were held with various industry groups to discuss the Framework and respond to questions about the revised methodology and its impact on OSFI and on institutions.

An important feature of the Framework will be increased transparency through supervisory ratings. Once evaluation criteria and definitions have been developed in consultation with the industry, individual institutions will be provided with their composite ratings and ratings for each of the applicable risk management control functions.

MCCSR GUIDELINE REVIEW FOR LIFE INSURANCE COMPANIES

In 1999, in collaboration with the Canadian Life and Health Insurance Association (CLHIA), OSFI undertook a review of the Minimum Continuing Capital and Surplus Requirements (MCCSR) Guideline. As a result of this process, OSFI issued a discussion paper in January 2000 on capital adequacy requirements for life insurance companies.

The discussion paper concluded that fundamental changes to capital adequacy requirements for life insurance companies are not necessary at this time and that the existing formula provides the flexibility required to address emerging issues. However, the review highlighted a number of priority issues to be addressed and work is underway to develop appropriate requirements for those risks. OSFI also advised the industry that a capital requirement for segregated fund guarantees will be finalized for application at the end of 2000.

IM/IT STRATEGIC PLAN

During the year, OSFI continued to build the Information Management/Information Technology (IM/IT) environment called for in OSFI's Strategic Plan. The objective of this work is to put in place a set of integrated technologies, readily adaptable to the work processes and information needs of employees.

Ultimately, OSFI's IM/IT environment will feature a standard "tool set" on all desktop computers or notebooks, which will allow users to create, store, manipulate, search for, retrieve, distribute/share and re-use information seamlessly and productively wherever they are working. When advancements in firewall and other security mechanisms permit, this will be accomplished through the linkage of "OSFINet", OSFI's Intranet site, to the Internet.

Once in place, the new environment will facilitate electronic collection, distribution and sharing of information with all of OSFI's stakeholders. New technologies will be used to consolidate OSFI's information holdings into an integrated knowledge base, with tools that allow users to easily search, find, retrieve, manipulate and store data. OSFINet will be used as the standard or common window to access information in the knowledge base.

MINIMUM CAPITAL TEST FOR P&C INSURERS

Under the aegis of the Canadian Council of Insurance Regulators (CCIR), OSFI worked with supervisors in Alberta, Ontario and Quebec during the year to develop a harmonized, risk-based capital adequacy test for Canadian property and casualty insurers. The proposed Minimum Capital Test (MCT) will replace the four separate solvency tests that currently exist under federal and provincial legislation, and is scheduled to take effect by year-end 2001.

This proposal was issued to the industry for comment on February 28, 2000. The industry will have further opportunities to comment following the collection of data on a trial basis for both the 1999 and 2000 year-ends. The CCIR Task Force will review the comments received and the data, and intends to issue a final guideline before the end of 2001.

INTERNATIONAL ACTIVITIES

OSFI is an active member of the Basel Committee on Banking Supervision, which for a number of years has been the acknowledged standard-setter for international banking supervision. The Basel Committee's current focus is on improving the 1988 Basel Capital Accord. The Capital Accord is an international minimum standard agreed to by G-10 bank supervisors and implemented in most countries around the world. OSFI is a member of seven of the Committee's technical groups and task forces. Most of these working groups and task forces are developing the components of the new Capital Accord that the Committee expects to conclude over the next two years.

Throughout 1999-2000, OSFI also participated in International Association of Insurance Supervisors (IAIS) training seminars and committees. In particular, OSFI helped draft the paper on insurance for the Financial Stability Forum and the methodology to accompany the insurance Core Principles. In December 1999, John Thompson, then a Deputy Superintendent of OSFI, retired from the position of IAIS Past-Chairman of the Executive Committee.

OSFI continued its participation in the Joint Forum, made up of bank, insurance and securities regulators from 13 countries. The Forum has examined supervisory issues arising from the activities of financial conglomerates and has released a number of papers setting out best practices and techniques.

In other activities, Superintendent John Palmer served, along with representatives of the Department of Finance and the Bank of Canada, on the Financial Stability Forum (FSF). The FSF was created by G-7 Finance Ministers in April 1999 to foster and coordinate international financial stability. Mr. Palmer also chaired an international working group created by the FSF to study and make recommendations on the role of offshore financial centres in the context of international financial stability.

In May 1999, OSFI participated in the inaugural Integrated Supervisors Conference, hosted by the Australian Prudential Regulation Authority in Sydney. Integrated supervisors have responsibility for regulating more than one financial sector industry, including, at minimum, banks and insurance companies. OSFI hosted the second such conference in Toronto in May 2000. OSFI also continued to participate in the governance and program delivery activities of The Toronto International Leadership Centre for Financial Sector Supervision, which, in 2000, added securities, insurance and conglomerate supervision to its portfolio of courses.

The Office of the Chief Actuary (OCA) has responsibilities that are significantly different from those of the other sectors within OSFI. Rather than fulfilling a regulatory or supervisory function, the OCA provides actuarial services for a variety of programs. These programs include the Canada Pension Plan (CPP) and Old Age Security (OAS), and pension and benefits plans covering members of the federal Public Service, the Canadian Forces, the Royal Canadian Mounted Police, federal judges and Members of Parliament.

In addition to preparing statutory actuarial reports on the financial status of the plans, the OCA provides the relevant government departments with actuarial advice on the design, funding and administration of these plans. OCA clients include Human Resources Development Canada, Finance, Treasury Board, Public Works and Government Services, the Canadian Forces, the RCMP and Justice.

In April 1999, a panel of three experienced, independent actuaries completed a formal review of the Seventeenth Actuarial Report on the CPP. The OCA has since worked actively on each of several recommendations flowing from this review.

In March 2000, the OCA hosted "Demographic and Economic Perspectives of Canada, Years 2000-2050," the first seminar designed to broaden the OCA's sources of advice and opinions concerning the assumptions made in preparing the CPP report.

A policy for supplying actuarial information and services on the CPP was adopted in April 2000. It standardizes the practices and ensures transparency in their operation.

Specific services provided during the year include:

- in February 2000, the OCA provided the Department of Finance with an actuarial cost certificate on the effects of Bill C-23, which amends the CPP to extend the definition of a common-law relationship to include same-sex couples;
- the Fourth Actuarial Report on the OAS was tabled in Parliament in June 1999;
- the actuarial report on the pension plan of the Members of Parliament was tabled in November 1999;
- actuarial advice was provided to the Government of Canada in connection with the 1999 Judicial Compensation and Benefits Commission; and
- ongoing advice and support was given to the Pension Advisory Committees of the Public Service, the Canadian Forces and the RCMP pension plan. Each Committee provides advice on the design, administration, and funding of the plan to the relevant Minister.

GLOSSARY OF TERMS

Deposit-taking Institutions: Deposit-taking institutions accept money from individuals or corporations in the form of deposits or similar financial instruments that are repayable at some time in the future. In Canada, banks, trust and loan companies, and credit unions are deposit-taking institutions.

MCCSR: The Minimum Continuing Capital and Surplus Requirement is a measure of capital adequacy for life insurance companies. It is a risk-based minimum requirement determined by applying factors for a number of risk components to specific on- and off-balance sheet assets or liabilities.

Regulation: Regulation is the setting of rules of good prudential behaviour for financial institutions and pension plans. This involves input into developing and interpreting legislation and regulations, issuing guidelines and considering requests from institutions and pension plans, as required by law.

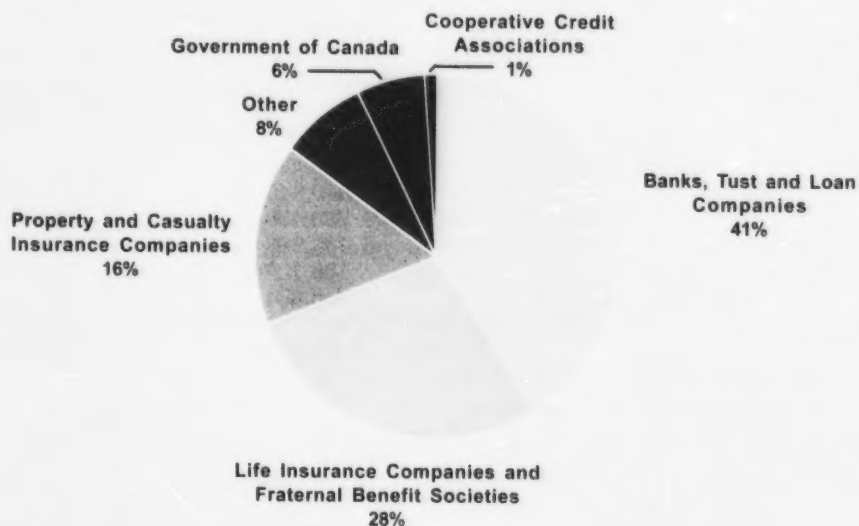
Staging (Staged Institutions): Staging is OSFI terminology for placing an institution on a graduated watch list, where each stage indicates more serious financial difficulty and more aggressive supervisory intervention. Five stages are outlined in the *Guide to Intervention for Financial Institutions*. Staged institutions are those where problems have been identified (i.e., at Stage 1 or higher).

Supervision: Supervision involves assessing the safety and soundness of financial institutions, providing them with feedback and intervening in a timely manner to achieve OSFI's mandate. This entails the evaluation of risk profiles, financial condition, risk-management processes, and compliance with applicable laws and regulations.

Minimum Capital Test: The Minimum Capital Test (MCT) is a proposed risk-based capital adequacy test for Canadian and provincial property and casualty insurers. The MCT is intended to replace the four separate asset-based solvency tests that currently exist under federal and provincial legislation. Compliance with the MCT is planned for year-end 2001 reporting.

As part of OSFI's accountability framework, a full and open dialogue is maintained with its stakeholders on the costs and benefits associated with fulfilling its mandate. Each year, OSFI explains its budget to industry stakeholders and seeks their input for the asset- or premium-based assessments on the industry and the modified user-pay program from which OSFI secures the bulk of its revenue.

BREAKDOWN OF REVENUE BY INDUSTRY TYPE



Office of the Superintendent of Financial Institutions
Actual Expenditure by Budget Item
(Dollars)

	1999-2000	1998-1999
SALARY		
Salary	33,018,628	30,711,090
Overtime	161,471	94,097
	<u>33,180,099</u>	<u>30,805,187</u>
TRAINING		
Travel - Training	265,868	238,091
Training and Development	996,614	784,920
	<u>1,262,481</u>	<u>1,023,011</u>
OTHER EXPENSES		
Travel - Regular	1,640,245	1,585,795
Relocation	323,438	80,493
Liquidation expenses	1,265,246	969,516
Postage and couriers	108,106	105,092
Telephones and paging services	358,384	359,620
Advertising services and Publishing	214,198	160,396
Printing	166,031	140,386
Professional and membership fees	279,512	107,283
Credit consultants fees & expenses	173,726	212,597
Meetings & hospitality	79,768	68,149
Temporary help	229,714	150,471
Other contracts	2,136,260	1,836,493
Rental	112,060	118,533
Accommodation	3,145,639	3,172,904
Tenant services	133,446	82,249
Subscription and reference books	228,478	203,160
Stationary and office supplies	290,817	233,327
Office equipment, furniture and fixtures	568,167	70,383
Miscellaneous	78,785	143,775
EDP consulting contract	634,602	845,565
EDP hardware/software	1,417,055	1,278,149
EDP other	590,622	406,422
Reorganization cost	1,778,703	2,877,584
Demutualization expenses	4,368,196	4,014,867
	<u>20,321,197</u>	<u>19,173,669</u>
TOTAL EXPENDITURES	54,763,778	51,001,867

ANNEX 2 – COMPLAINTS AND ENQUIRIES

Under the *OSFI Act*, OSFI is required to include in its annual report information respecting complaints and enquiries from consumers of financial institutions who have contacted OSFI.

OSFI's Complaints and Enquiries Unit responds to all enquiries or complaints consumers may have regarding federally regulated financial institutions and pension plans. By law, financial institutions are required to establish specific procedures for handling customer complaints. These procedures must be readily available to customers and must include information on how to contact OSFI.

When someone contacts OSFI, a complaints and enquiries officer analyzes the situation and, whenever possible, offers suggestions on how it can best be handled. Officers often respond directly to enquiries that are of a general nature. Complaints or enquiries that are more specific or relate to a specific institution are directed to individuals in the relevant institution. Many financial institutions have an ombudsman who offers an impartial appeal process for dissatisfied customers.

OSFI's toll-free telephone service, which has been available for the past five years, has resulted in a significant increase in the number of enquiries or complaints received. OSFI also receives complaints and enquiries through the mail and via the Internet. As indicated below, OSFI received 20,512 enquiries and 4,014 complaints during 1999-2000; 22,662 were received by telephone.

OSFI COMPLAINTS AND ENQUIRIES – APRIL 1, 1999 TO MARCH 31, 2000

	Banks	Trust & Loan	Life & P&C	Pensions	Redirected Enquiries	Total
ENQUIRIES	2,945	436	8,697¹	1,241	6,991	20,512
COMPLAINTS						
Cost of Borrowing	17	1	0	0	-	18
Service Charges	248	23	5	0	-	276
Quality of Service	502	29	22	0	-	553
Small Business	141	9	1	0	-	151
Legal/Contractual/Products ²	2,128	250	298 ¹	0	-	2,676
Tied Selling Issues	8	1	0	0	-	9
Other ³	125	11	123	72	-	331
TOTAL COMPLAINTS	3,169	324	449	72	-	4,014
TOTAL ENQUIRES AND COMPLAINTS						24,526

1 A large part of the calls and correspondence received for the life insurance industry relates to the demutualization process of the four insurance companies that occurred during the reporting period.

2 Legal/contractual/products: automatic banking machines (ABMs), accounts, credit cards, estate issues, insurance policy issues, investment products, loans, mortgages and privacy issues.

3 This category includes: financial status/stability, general information, legislation/regulations/guidelines, non-OSFI-related issues and OSFI-related issues.

Under the *OSFI Act*, the Superintendent is required to report to Parliament each year on the disclosure of information by financial institutions and the state of progress in enhancing the disclosure of information in the financial services industry.

OSFI'S ROLE IN ENHANCING DISCLOSURE

OSFI contributes to and promotes effective disclosure by publishing financial information directly, providing guidance to institutions on their disclosure and contributing as members of international supervisory groups that provide industry with guidance on best practices.

For several years, OSFI has released selected financial regulatory information on federally regulated financial institutions (FRFIs) through Ivation Datasystems Inc., a private-sector commercial database company that makes the information available to the public for a fee. In addition, OSFI publishes on its Web site a year-end balance sheet and income statement for each FRFI. Currently, OSFI is considering ways to enhance the financial information available – at no charge – on its Web site to ensure the information is substantially the same as that available from Ivation.

In 1997, OSFI issued disclosure guidelines to federally regulated deposit-taking and life insurance institutions. The guidelines outline minimum levels of disclosure of financial information, as well as information relating to risk management and control practices. The guidelines are intended to supplement the disclosures required by the Canadian Institute of Chartered Accountants (CICA) Handbook and other OSFI guidelines.

OSFI participates in the Transparency Group of the Basel Committee on Banking Supervision. The mandate of the Transparency Group is focussed on promoting market discipline. In fulfilling this mandate, the group develops best-practice guidance for disclosure by banks and conducts surveys on annual report disclosures made by large internationally active banks. Historically, OSFI's detailed reviews of the major Canadian banks' annual report disclosure have resulted in generally favourable findings when compared to their international peers.

OSFI is a member of the International Association of Insurance Supervisors (IAIS). The IAIS Task Force on Enhanced Disclosure is developing a paper dealing with disclosure principles for insurance companies. This paper should be finalized during 2000, after which work will begin on the development of a more detailed standards paper. In addition, the IAIS Accounting Subcommittee has been providing input from a supervisory perspective to the International Accounting Standards Committee's project on insurance accounting.

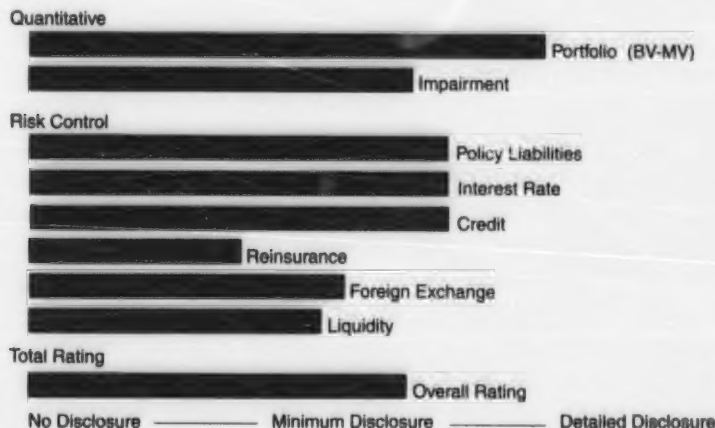
In June 1999, the Basel Committee on Banking Supervision, the Committee on the Global Financial System of the Group of Ten central banks, the IAIS and the International Organisation of Securities Commissions established the Multidisciplinary Working Group on Enhanced Disclosure. The Working Group is exploring the merits of enhanced disclosure through a pilot study involving a sample of leading financial intermediaries covering the full spectrum of financial activities. OSFI is coordinating the participation of two Canadian financial institutions in this pilot.

FOCUS ON LIFE INSURANCE DISCLOSURE IN 1999 REVIEW

Significant changes occurred in the Canadian insurance industry in 1999-2000. The most profound change resulted from the demutualization of four large life insurance companies. This has resulted in the federally regulated life insurance industry evolving from an industry dominated by a few large mutual companies to one that is dominated by stock companies. As the life insurance industry becomes more focussed on maximizing shareholder value and analysts become more familiar with the life insurance industry, there will be increased demand for detailed disclosure. As a result, OSFI directed the focus of its 1999 disclosure review to the life insurance industry. In the future, OSFI intends to turn its attention to a review of disclosures made by Property and Casualty insurance companies.

OSFI reviewed a sample of 1999 annual reports of large federally regulated life insurers. Although the review found these companies were in general compliance with the *Annual Disclosure Requirements (Life Insurance Enterprises)*, Guideline D-1A, OSFI believes improvements could be made in the level of detail provided. The following represents graphically the large life companies' compliance with the components outlined in D-1A:

DISCLOSURE - LARGE CANADIAN LIFE COMPANIES



OSFI found that the life industry has made strides in demystifying the general risk concepts associated with policyholder (actuarial) liabilities and the risks associated with their resultant cash flows. However, further progress is required to clarify the risks and the controls. Detail and discussion of underlying methodologies, assumptions and analytical techniques in deriving the policyholder liabilities would make the disclosure more meaningful. For example, the assumptions used in calculating the PfAD (the provision for adverse deviation included in the actuarial liabilities) and the MAD (the calculated margin for adverse deviation added to each assumption) could have a significant impact on both earnings and the level of reserves. Disclosure of such details will be in demand by industry analysts as their understanding of the insurance industry grows.

OSFI believes large insurance companies should provide a clearer picture of the participation of the Board of Directors in the monitoring and control of risk within each institution. Generally, the current involvement of the Board has been disclosed in broad statements with little, if any, detail. OSFI expects there will also be pressure to provide this information as equity analysts start to place more weight on management effectiveness and Board oversight in differentiating the risks associated with individual industry players.

A random review of the 1999 annual statements of smaller Canadian life insurers, foreign life branches and fraternal associations, all of which are subject to guideline D1-A, was also conducted. The results of OSFI's review indicated much less detailed disclosure, which generally met only the minimum level of compliance with OSFI's guideline. Often, the disclosure was devoid of management discussion and analysis, with little or no information provided on Board oversight. In recognition of these weaknesses, OSFI continues to work with the industry to enhance the industry level of disclosure.

CO-ORDINATED EFFORTS TO ENHANCE ACTUARIAL DISCLOSURE

Several years ago, the Canadian Institute of Actuaries (CIA) and the Canadian Institute of Chartered Accountants (CICA) agreed on the form of a disclosure statement to be included by Canadian life insurance companies in the notes to published financial statements. The note discloses the nature of the risks to which the insurer is subject and contains a discussion of provisions in the statements to provide for these risks. However, the note does not usually contain specific disclosure of related financial information.

Through the CIA Committee on the Role of the Appointed Actuary, of which OSFI is a member, steps are being taken to promote disclosure of actuarial financial information. The committee has recently resumed its study of approaches toward financial disclosure and is receiving input from the CICA. In particular, the committee is developing a guideline on the disclosure of Embedded Value. It is expected that the larger life insurers will begin to disclose Embedded Value information in the next two years.

LIFE INSURANCE SEMINAR

In the belief that increased financial disclosure and the resultant increased market discipline will act to strengthen companies, OSFI will sponsor a seminar aimed at market analysts and rating agencies. The seminar, to be held in the fall of 2000, is intended to enhance the participants' understanding of some of the technical details of Canadian financial reporting for life insurance companies, particularly in the actuarial area. The seminar will be co-sponsored by the CIA.

CONSUMER INFORMATION

Canada enjoys one of the most advanced and well administered financial systems in the world. It is evolving steadily because of new technologies and increased competition, which offer more choice and opportunities for consumers and benefit Canadian society.

We welcome any questions about OSFI's role and responsibilities or any complaints and enquiries concerning OSFI-regulated institutions. In an effort to be as transparent and as accountable as possible, several methods are available to communicate with or obtain information about OSFI:

INTERNET

OSFI's Web site address is <http://www.osfi-bsif.gc.ca>

This site provides timely access to a wide variety of OSFI information and documents, including speeches, news releases, guidelines, legislation, policy statements, bulletins, financial information and a listing of all financial institutions regulated by OSFI.

CONSUMER COMPLAINTS AND ENQUIRIES

OSFI's Communications and Public Affairs Division is responsible for handling complaints and enquiries consumers may have regarding federally regulated financial institutions and pension plans. This service can be reached by:

Telephone: 1-800-385-8647 (Monday to Friday, 8:30 a.m. to 5:00 p.m., Eastern Time)

Facsimile: (613) 990-5591

E-mail: extcomm@osfi-bsif.gc.ca

PUBLICATIONS

OSFI publications are generally available over our Web site (see above for address) or by contacting:

Publications Distribution
Office of the Superintendent of Financial Institutions
13th Floor, 255 Albert Street
Ottawa, ON K1A 0H2

Telephone: (613) 990-7655

Facsimile: (613) 952-8219

E-mail: pub@osfi-bsif.gc.ca

OUR OFFICES

Ottawa Head Office: 16th Floor, 255 Albert Street
Ottawa, ON K1A 0H2

Telephone: (613) 990-7788
Facsimile: (613) 990-5591

Montreal: 200 René-Lévesque Boulevard West
Suite 903
Montreal, QC H2Z 1X4

Telephone: (514) 283-4836
Facsimile: (514) 496-1726

Toronto: P.O. Box 39
121 King Street West
Toronto, ON M5H 3T9

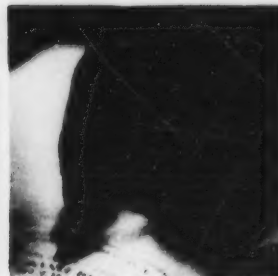
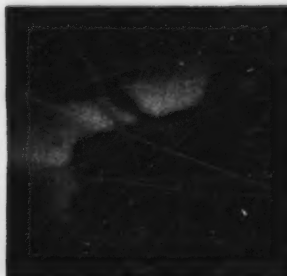
Telephone: (416) 973-6662
Facsimile: (416) 973-7021

Vancouver: P.O. Box 11
1095 West Pender Street
Vancouver, BC V6E 2M6

Telephone: (604) 666-5335
Facsimile: (604) 666-6717

Rapport annuel du BSIF 1999-2000

RENDITION DE COMPTES



Bureau du surintendant
des institutions financières

Office of the Superintendent
of Financial Institutions

Canada

TABLE DES MATIÈRES

Lettre de couverture	1
Message du surintendant	3
Rôles et responsabilités	10
Mandat et objectifs	11
Survol historique du BSIF	10-11
Une approche mesurée	12
Rétroaction	16
Viser plus haut	22
Être à la hauteur	26
Où en sommes-nous?	28
Bureau de l'actuaire en chef	33
Glossaire	34
Annexe 1 – États financiers de 1999-2000	35
Annexe 2 – Plaintes et demandes de renseignements	37
Annexe 3 – Divulgence de renseignements	38
Renseignements à l'intention des consommateurs	42

MISSION DU BSIF

Pour se concentrer davantage sur le mandat que lui confère la loi et pour établir un cadre de responsabilisation, le BSIF a élaboré l'énoncé de mission que voici :

Notre mission consiste à protéger les souscripteurs, les déposants et les participants des régimes de retraite contre les pertes indues. Nous promouvons et administrons un cadre de réglementation qui permet au public d'avoir foi en un système financier concurrentiel. Nous fournissons aussi des services et des conseils actuariels au gouvernement du Canada.

Nous nous engageons à maintenir un niveau élevé de professionnalisme, de qualité et de rentabilité.

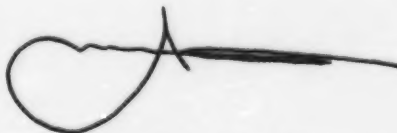
L'honorable Paul Martin, c.p., député
Ministre des Finances
Ottawa, Canada K1A 0A6

Monsieur le Ministre,

En vertu de l'article 25 de la *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières*, je suis heureux de vous présenter, de même qu'au secrétaire d'État (Institutions financières internationales), le rapport annuel du Bureau du surintendant des institutions financières pour l'exercice compris entre le 1^{er} avril 1999 et le 31 mars 2000.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le surintendant,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop followed by a horizontal line that tapers to the right.

John R.V. Palmer

Ottawa, septembre 2000

INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET RÉGIMES DE RETRAITE RÉGLEMENTÉS PAR LE BSIF

	Nombre ¹	Actifs ^{2,4} (en millions de dollars)
Banques		
Canadiennes	11	1 385 658 \$
Filiales de banques étrangères	40	89 767 \$
Succursales de banques étrangères	2	non disponible ³
Sociétés de fiducie et de prêt		
Propriété des banques	39	195 500 \$
Autres	26	7 178 \$
Associations coopératives de crédit	7	8 076 \$
Sociétés d'assurance-vie		
Constituées sous le régime des lois canadiennes	54	255 788 \$
Succursales étrangères	67	21 719 \$
Sociétés de secours mutuels		
Propriété canadienne	13	6 584 \$
Succursales étrangères	14	855 \$
Sociétés d'assurances multirisques		
Constituées sous le régime des lois canadiennes	95	37 479 \$
Succursales étrangères	113	16 877 \$
Régimes de retraite	1 170	79 500 \$

Notes

¹ Le nombre de sociétés réglementées a été établi au 31 mars 2000; il englobe les institutions en voie de liquidation ou de cessation, de même que celles dont le mandat se limite à leurs activités courantes. La liste des institutions réglementées par le BSIF figure sur le site Web de ce dernier.

² Les montants sont à jour au 31 mars 2000 dans la mesure du possible ou, à défaut, au 31 décembre 1999.

³ Au 31 mars 2000, deux banques étrangères autorisées avaient obtenu une ordonnance en vue d'établir une succursale au Canada.

⁴ L'actif total des industries réglementées par le BSIF ne se limite pas à la somme de ces montants. Les données concernant les entités fournissant des états consolidés comprennent celles visant les filiales dont l'actif peut également être déjà compris dans une autre catégorie.

INSTITUTIONS FINANCIÈRES FÉDÉRALES

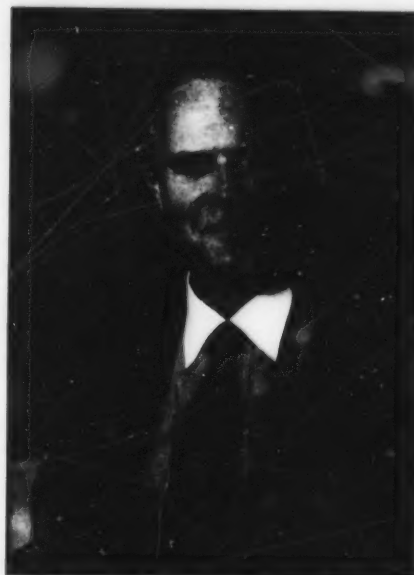
Pour le BSIF, une institution financière fédérale est une entité (société publique ou privée, filiale ou succursale) établie ou qui est autorisée à offrir des services financiers aux termes de l'une des lois sur les institutions financières promulguées par le gouvernement fédéral. Les banques, par exemple, sont constituées ou enregistrées sous le régime de la *Loi sur les banques*, et les sociétés d'assurances – sociétés d'assurance-vie et d'assurances multirisques – sous le régime de la *Loi sur les sociétés d'assurances*. Ces deux lois renferment certaines exigences et interdictions qui régissent les activités des institutions dans l'intérêt du public.

Pour une meilleure reddition de comptes

L'exercice 1999-2000, le sixième depuis mon arrivée au poste de surintendant, a certainement été le plus chargé dont j'ai le souvenir. Les institutions financières et les régimes de retraite surveillés par le BSIF ont cherché plus activement que jamais à anticiper quelques-uns des énormes défis stratégiques et à y réagir. Au même moment, au Canada comme à l'étranger, les gouvernements et les organismes de réglementation ont redoublé d'efforts pour veiller à ce que leurs cadres de surveillance demeurent d'actualité.

Alors que l'industrie des services financiers, tant au Canada qu'à travers le monde, évolue de plus en plus rapidement, il importe que les organismes de réglementation et ceux auxquels ces industries doivent rendre des comptes évaluent dans quelle mesure ils sont en mesure de soutenir le rythme. L'une des plus importantes initiatives à long terme du BSIF à cet égard est l'élaboration de mécanismes permettant d'évaluer sa performance dans l'exécution du mandat législatif que le Parlement lui a confié.

Dans les rapports annuels antérieurs, nous avons fait état de nos efforts visant à ériger, sur la base de notre mandat législatif, un cadre de reddition de comptes comprenant des objectifs stratégiques, un énoncé de mission, des valeurs, des normes de performance et des mécanismes permettant d'évaluer cette performance en regard de ces normes. Cette année encore, l'amélioration de notre cadre de reddition de comptes a occupé une place de choix parmi nos activités. Cette initiative a constitué un défi de taille étant donné qu'il existe très peu de précédents de ce genre dans le secteur public et pratiquement aucun au sein de la collectivité de la réglementation. Néanmoins, le BSIF a fait des progrès



John R. V. Palmer

soutenus, et le présent rapport annuel a pour thème la « reddition de comptes » pour mettre en lumière ce volet essentiel de nos activités.

Soucieux d'améliorer sa reddition de comptes, le BSIF a notamment procédé cette année au deuxième de trois sondages auprès des intervenants afin de recueillir d'importantes indications au sujet des progrès accomplis en regard de ses objectifs et des aspects à améliorer. Au cours de l'année, nous avons mis sur pied la nouvelle Division de l'assurance de la qualité et des normes de rendement pour mieux évaluer notre rendement et nous aider à poursuivre l'élaboration de nos normes en la matière. Nous avons également amorcé les travaux préparatoires à la mise sur pied d'un conseil consultatif externe qui nous aidera à évaluer notre performance et à faire état de nos réalisations à nos divers intervenants. La composition de ce conseil consultatif a été arrêtée après la fin de l'exercice, et ses

membres tiendront leur première réunion en octobre 2000.

Alors que le BSIF poursuit ses activités et que le secteur financier international continue d'évoluer, la mise en place d'un solide cadre de reddition de comptes aidera le BSIF à s'acquitter efficacement de son rôle de principal organisme de réglementation et de surveillance des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux.

Les défis stratégiques auxquels le secteur financier canadien est confronté depuis un an n'ont peut-être jamais été aussi clairs. Ils englobent :

- la concurrence toujours plus vive des institutions financières étrangères, non seulement sur la scène internationale mais, de plus en plus, sur le marché canadien;
- la concurrence accrue des institutions non financières, comme les entreprises du secteur de la technologie, et des entités non réglementées, comme les sociétés de crédit-bail, dont les services se chevauchent;
- les fusions entre concurrents étrangers, qui leur confèrent plus d'ampleur, à certains égards, que les institutions canadiennes;
- la croissance des institutions spécialisées offrant un produit unique ou une gamme restreinte de produits à l'échelle mondiale, ce qui leur permet de bénéficier d'avantages d'échelle encore plus importants face aux institutions canadiennes offrant de multiples produits;
- la baisse de rendement des placements à revenu fixe en raison de la conjoncture actuelle caractérisée par une inflation relativement faible et par un climat propice à de bas taux d'intérêt;
- les tensions à la baisse sur les marges

bénéficiaires en raison de la faiblesse des taux d'intérêt et de la vive concurrence sur certains segments du marché;

- la rapidité des progrès technologiques dans le secteur financier, source à la fois de possibilités et de défis concurrentiels appréciables;
- la très nette accélération de la prise des décisions d'affaires, ce qui oblige les institutions à anticiper les menaces d'ordre concurrentiel et à y réagir plus rapidement;
- l'émergence de marchés de capitaux mieux informés, mais aussi plus exigeants et impatientes, en quête d'une croissance rapide et de rendements élevés, et affichant un goût de plus en plus marqué pour les poids lourds du marché et les réussites à caractère technologique.

Les entités surveillées par le BSIF ont réagi de diverses façons à ces défis :

- elles ont poursuivi et, dans bien des cas, intensifié leurs efforts visant à réduire leurs coûts de fonctionnement grâce à une utilisation plus efficace de la technologie et en fermant des succursales et des bureaux;
- elles ont privilégié des actifs à rendement plus élevé, y compris des placements et des prêts assortis d'une cote moins élevée;
- elles ont passé soigneusement en revue leurs secteurs d'activités pour en évaluer la rentabilité et le potentiel. Dans certains cas, elles se sont départies d'activités dont l'ampleur ou la compétitivité étaient insuffisantes;
- il y a eu multiplication des partenariats stratégiques entre les institutions, financières et non financières, plus particulièrement dans le secteur de la technologie;

· même si les fusions entre les plus importantes institutions financières canadiennes ont été reportées jusqu'à l'adoption de la nouvelle législation régissant le secteur des services financiers, d'autres fusions et acquisitions, plus modestes mais néanmoins significatives, ont eu lieu; c'est ainsi que la Banque Toronto-Dominion a fait l'acquisition de Canada Trust;

· vu la limitation des perspectives de croissance au Canada, certaines institutions canadiennes ont étendu leurs activités aux États-Unis et ailleurs à l'étranger, surtout par le biais d'acquisitions. Le cours relativement faible du dollar canadien et la valeur élevée des actifs financiers étrangers, surtout aux États-Unis, ont eu tendance à limiter l'ampleur de ces acquisitions à l'étranger;

· parallèlement à la taille de nombreuses multinationales, celle des opérations s'est accrue, ce qui a eu des répercussions sur les opérations financées par les institutions financières canadiennes.

Bon nombre de ces initiatives ont des répercussions sur les profils de risque des entités qui y participent, ce qui oblige les organismes de réglementation à redoubler de vigilance. Ces derniers doivent aussi surveiller de plus près l'ampleur et la composition des fonds propres réglementaires des institutions financières.

Obligées d'accroître le rendement de leurs capitaux propres, les institutions surveillées par le BSIF cherchent à réduire leurs fonds propres ou à en accroître l'efficacité. Les sociétés d'assurances multirisques étrangères ont de plus en plus tendance à rapatrier leurs fonds propres excédentaires au sens où ils dépassent les normes minimales à cet égard. La plupart des sociétés d'assurance-vie conservent des fonds propres largement supérieurs au minimum exigé, mais l'ampleur

de ces fonds propres a commencé à diminuer pour la première fois depuis la faillite de la Confédération, Compagnie d'Assurance-Vie.

Depuis plusieurs années, les institutions de dépôts cherchent à ramener plus près du minimum réglementaire le niveau de leurs fonds propres. Le BSIF a donc instauré, à l'intention des institutions bien capitalisées, des niveaux cibles supérieurs aux exigences minimales. C'est ainsi que les fonds propres de catégorie 1 et le total des fonds propres doivent correspondre, respectivement, à au moins 7 et 10 % de l'actif pondéré en fonction des risques. À l'heure actuelle, les institutions de dépôts surveillées par le BSIF répondent à tout le moins à cette exigence, mais elles cherchent d'autres façons d'accroître l'efficacité de leurs fonds propres et leur rentabilité.

Nous assistons depuis deux ans à un niveau sans précédent de recours à la titrisation, à mesure que les banques canadiennes cherchent à réduire l'ampleur de leurs actifs pondérés en fonction des risques en cédant la propriété de blocs d'actifs à des groupes d'investisseurs. Les instruments dérivés du crédit servent de plus en plus à des fins semblables. En outre, les banques cherchent à modifier la composition des fonds propres en créant des « instruments novateurs » dont le comportement peut imiter celui des actions ordinaires en temps de crise et ressembler, en d'autres circonstances, à celui des titres de créance. Du point de vue de l'institution émettrice, l'utilisation de ces instruments vise à assimiler ces derniers à des éléments de fonds propres de catégorie 1 aux fins de la réglementation sans priver l'institution des avantages de la déductibilité de l'intérêt aux fins de l'impôt.

Les efforts déployés par les institutions canadiennes pour lancer d'importantes

initiatives stratégiques, accroître la rentabilité de leurs activités et rehausser l'efficacité de leurs capitaux propres ont taxé plus que jamais le BSIF. Non seulement celui-ci devait-il affecter des ressources au suivi de ces activités dans le cadre de ses tâches courantes de surveillance, mais bon nombre des opérations nécessitaient également la sanction du BSIF ou du ministre des Finances. La complexité de certaines opérations et le raffinement de bon nombre des nouveaux instruments de capitaux n'auront jamais autant pesé sur les ressources du BSIF.

En plus d'être confrontées à des opérations plus complexes, les institutions ont été de plus en plus nombreuses à répondre à notre invitation de nous consulter au préalable. Cela leur a permis de mieux comprendre comment nous entendions interpréter la législation, de même que les mesures administratives que nous pouvions prendre, à l'égard d'opérations qui constituaient souvent des précédents. Nous sommes en voie de nous structurer de manière à pouvoir désormais multiplier les consignes prospectives pour aider nos institutions à planifier leurs initiatives stratégiques.

L'une des plus importantes initiatives stratégiques ayant touché le secteur financier canadien depuis un an a sans doute été la démutualisation de quatre des plus importantes sociétés canadiennes d'assurance-vie. Le passage d'un régime de souscription privée à un régime d'actionariat a constitué une entreprise de très grande envergure, tant pour chacune des sociétés que pour le BSIF. Nous avons favorisé le recours à la démutualisation parce que cette dernière permettait d'améliorer l'accès des assureurs en question aux marchés de capitaux et de renforcer la discipline sur les marchés, deux aspects importants sous l'angle prudentiel. La démutualisation et le

premier appel public à l'égard des quatre sociétés sont maintenant chose faite.

En plus de surveiller quelque 480 institutions financières et 1 100 régimes de retraite et de répondre à leurs besoins, d'autres initiatives et projets ont retenu notre attention.

Dans le cadre de la plus importante de ces activités, nous avons aidé le ministère des Finances à élaborer le document d'orientation du secteur des services financiers canadien que le gouvernement fédéral a publié en juin 1999, de même que le projet de loi qui a été déposé un an plus tard. Le BSIF a fourni des conseils sur de nombreux éléments de ce projet de loi et a participé étroitement à la conception du nouveau régime de sociétés de portefeuille et des règles sur les « placements admissibles », conçus pour assouplir la structure et le fonctionnement des institutions financières fédérales.

En août 1999, le BSIF a formellement publié son nouveau Cadre de surveillance, qui précise comment nous axerons nos efforts de surveillance sur les composantes les plus à risque des institutions financières que nous surveillons, tout en recourant davantage, dans la mesure du possible, aux contrôles et aux autres mécanismes d'atténuation des risques mis en place par les institutions elles-mêmes. Les institutions financières, les associations de l'industrie et d'autres intervenants ont très bien réagi à cette nouvelle démarche.

Le BSIF a participé activement aux travaux d'organismes internationaux de réglementation et de surveillance sachant que, à mesure que les institutions financières renforcent leur présence à l'échelle internationale et que les secteurs financiers nationaux deviennent plus interdépendants, les organismes de réglementation doivent harmoniser leurs approches et coordonner leurs efforts de manière plus efficace. Le

BSIF a été particulièrement actif au sein du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire et de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA), en plus d'aider à mettre sur pied le nouveau groupe des surveillants financiers intégrés, qui a tenu sa première réunion en mai 1999. Le BSIF a également accepté de siéger au sein de la nouvelle Association des responsables de la surveillance des banques des Amériques (ARSBA) vu l'importance croissante des secteurs financiers d'Amérique latine et des Caraïbes pour le Canada. Il est également membre du Forum sur la stabilité financière, et il a participé aux travaux du Groupe de travail sur les places financières extraterritoriales de ce dernier, qui a soumis son rapport final au Forum en mars 2000. Le BSIF a également continué d'appuyer les activités du Centre de leadership international pour la surveillance du secteur financier, de Toronto.

Sur la scène internationale, l'une des plus importantes initiatives a été la refonte de l'Accord de fonds propres de 1988 du Comité de Bâle, qui régit à l'heure actuelle les fonds propres réglementaires des institutions de dépôts à l'échelle internationale. Un projet de grande envergure est en cours afin d'axer davantage sur les risques les règles du Comité de Bâle sur les fonds propres et les faire correspondre plus étroitement aux pratiques de gestion des risques des institutions de dépôts pour mieux récompenser les saines pratiques de gestion des risques et réduire la portée de l'arbitrage réglementaire. À la fin de l'exercice, le BSIF consacrait à ce projet environ sept années-personnes qui s'appuient sur les travaux en cours dans certaines banques canadiennes.

Les diverses initiatives stratégiques des institutions financières nationales et internationales ont ceci de commun qu'elles

doivent tenir compte du compromis entre le risque et les avantages, sans compter que ce compromis influe sur les mesures gouvernementales et de réglementation. Les institutions cherchent à accroître leur rendement en prenant des risques supplémentaires, tout en s'efforçant de contrôler soigneusement ces risques. Les gouvernements et les organismes de réglementation reconnaissent qu'il faut permettre au système d'assumer un niveau de risque un peu plus élevé pour profiter des retombées économiques d'un accroissement de la compétitivité et de l'innovation, retombées qui résultent, dans une certaine mesure, des décisions prises à l'étranger pour alléger les exigences réglementaires.

À mesure que les institutions prennent des risques plus importants dans le but d'accroître leur rendement pour leurs actionnaires et que les gouvernements jugent nécessaire de tenir compte de ces changements, souvent dans le but d'instaurer des règles du jeu équitables en regard de celles qui régissent les institutions étrangères, nous devons reconnaître que ces changements surviennent au cours de ce qui pourrait bien être une étape tardive de la plus longue reprise économique jamais observée. À l'examen des cycles économiques antérieurs, on constate que, lorsqu'une reprise économique est bien amorcée, il semble émerger des tensions en faveur d'un allègement de la réglementation et de mesures pour aider les institutions financières à innover, à se diversifier et à mieux soutenir la concurrence. Lorsqu'une reprise économique prend fin, ce qu'elle ne manque jamais de faire, et que les institutions financières sombrent, comme c'est parfois le cas, les attitudes évoluent et l'on réclame une réglementation et une surveillance plus rigoureuses.

Nous apportons des changements importants

et d'envergure aux règles régissant notre secteur financier alors que les perspectives économiques ont rarement été plus encourageantes et que le souvenir des faillites de certaines de nos institutions financières s'estompe rapidement. À mesure que nous permettons au système financier d'assumer de plus grands risques afin de générer d'importantes retombées pour les consommateurs et les investisseurs, nous devons reconnaître que le milieu financier pourrait bien être quelque peu différent lorsque les effets des lois de la gravité économique recommenceront à se faire sentir.

En faisant le bilan de l'année écoulée, on constate en outre que le souvenir du défi du passage à l'an 2000 commence lui aussi à s'estomper puisque la plupart des pays du globe ont pu faire la transition sans heurt. Néanmoins, à priori, le défi semblait sérieux et les conséquences possibles d'un manque de préparation auraient pu être dévastatrices pour la plupart des institutions financières. C'est pourquoi, à l'instar des organismes de réglementation des institutions financières de bon nombre d'autres pays, le BSIF a lancé un programme dynamique en 1996 pour prévenir les institutions financières au sujet des risques potentiels et les inciter à élaborer des plans de conversion satisfaisants. Le BSIF a poursuivi ses efforts jusqu'à la date butoir, et même au-delà, en surveillant le déroulement des programmes de conversion et en signalant les problèmes potentiels aux membres de la haute direction et aux administrateurs des institutions financières. Nous avons été heureux de constater que les institutions financières canadiennes n'ont éprouvé pratiquement aucun pépin au passage à l'an 2000.

Cette année encore, j'ai réalisé à quel point les gens sont la clé du succès de toute

organisation, et surtout de celles qui, comme le BSIF, œuvrent dans le domaine du savoir. Comme par les années passées, les efforts du BSIF ont visé en bonne partie à améliorer les possibilités de formation et de carrière de ses employés et à recruter auprès du secteur financier des gens ayant les compétences et les connaissances spécialisées dont le BSIF a besoin pour s'acquitter de ses responsabilités.

De nombreuses recrues se sont jointes au BSIF au cours de l'année, y compris des cadres supérieurs du Secteur du soutien spécialisé, dont la mise sur pied ne remonte encore qu'à l'an dernier. Aux plus hauts échelons, nous avons également accueilli Michael Hafeman, un membre de haut niveau de la profession actuarielle au Canada, à titre de surintendant auxiliaire du Secteur du soutien spécialisé. Peu après la fin de l'exercice, John Doran, un cadre supérieur du secteur bancaire, est devenu le nouveau surintendant auxiliaire du Secteur de la surveillance.

Plus tôt cette année, le surintendant adjoint du Secteur de la réglementation, John Thompson, a décidé de prendre sa retraite après un mandat de sept ans au BSIF. Je tiens à le remercier personnellement de sa contribution à maints égards au BSIF au cours de cette période. Il a joué un rôle de premier plan pour renforcer l'AICA, notamment pour en établir le siège à Bâle et recruter un secrétaire général. Julie Dickson a pris la relève de John le 1^{er} janvier 2000, à titre de surintendant auxiliaire, Secteur de la réglementation.

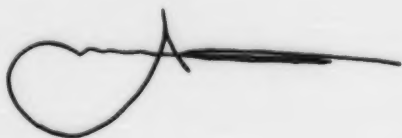
Pendant l'exercice à l'étude, Nick Le Pan occupait le poste de surintendant adjoint, Secteur de la surveillance. Toutefois, après l'arrivée de John Doran, il a assumé le poste de surintendant adjoint des institutions

financières, de portée plus générale. De son côté, Edna MacKenzie est demeurée au poste de surintendant auxiliaire du Secteur des services intégrés. Voilà pour la composition de l'équipe de direction.

Bien que l'on ait fait appel plus que jamais à la disponibilité, à l'énergie et à l'expertise des employés du BSIF, ces derniers ont bien relevé les défis auxquels ils ont été confrontés en faisant preuve d'acharnement au travail, de dévouement et d'une extraordinaire fidélité à la mission du BSIF. Nous aurons besoin de ce dévouement et de cet engagement pour relever les défis plus nombreux encore que soulèvera l'évolution du secteur financier canadien.

Je vous remercie.

Le surintendant,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by a horizontal line that tapers to the right.

John R.V. Palmer

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le BSIF réglemente et surveille toutes les banques au Canada, de même que l'ensemble des sociétés d'assurances, des sociétés de fiducie et de prêt, des associations coopératives de crédit, des sociétés de secours mutuels et des régimes de retraite fédéraux. Il a été établi en 1987 sous le régime de la *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières*.

Le BSIF fournit également des services actuariels au gouvernement du Canada et procède à l'examen de certaines institutions financières provinciales en vertu d'ententes fédérales-provinciales ou à titre de mandataire de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC).

En outre, le BSIF administre les lois suivantes :

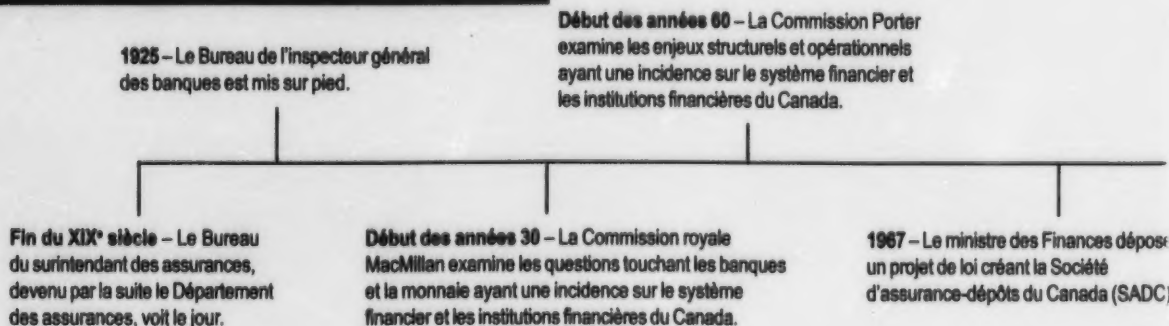
- la *Loi sur les banques*;
- la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*;
- la *Loi sur les associations coopératives de crédit*;
- la *Loi sur les sociétés d'assurances*;
- la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*.

Chacune de ces lois régit la structure et le fonctionnement d'un type d'institution financière fédérale ou encadre les normes des régimes de retraite. Ces diverses lois tiennent compte des particularités des institutions qui y sont assujetties, tout en étant uniformes.

Le BSIF est divisé en quatre secteurs : Surveillance, Réglementation, Soutien spécialisé et Services intégrés. Il compte quelque 400 employés répartis dans des bureaux situés à Ottawa, à Toronto, à Montréal et à Vancouver.

Les activités du BSIF sont surtout financées par les cotisations versées par les institutions en fonction de la taille de leur actif ou du nombre de leurs membres. À cela s'ajoutent des droits perçus en contrepartie de certains services selon une version modifiée du principe de l'utilisateur payeur. Une modeste partie des recettes du BSIF provient des services actuariels fournis au gouvernement du Canada relativement au Régime de pensions du Canada.

SURVOI HISTORIQUE DU BSIF



MANDAT ET OBJECTIFS

Le BSIF s'engage à fournir un service professionnel, de haute qualité et rentable. Pour s'acquitter de sa mission de protéger les souscripteurs, les déposants et les participants des régimes de retraite contre les pertes indues, le BSIF promeut et administre un cadre de réglementation qui contribue à la confiance du public dans le système financier. Du même coup, le BSIF veille à ce que le système de réglementation n'empêche pas indûment les institutions d'exercer une concurrence efficace.

Cinq objectifs stratégiques jouent un rôle crucial dans la réalisation de la mission du BSIF :

Confiance du public — Contribuer à la confiance du public en rehaussant la sécurité et la santé du système financier canadien grâce à l'évaluation des risques systémiques et à la promotion de pratiques commerciales et financières saines.

Protection contre les pertes indues — Évaluer les risques et les tendances propres aux institutions et intervenir en temps opportun, de manière à réduire au minimum les pertes que pourraient subir les souscripteurs, les déposants et les participants des régimes de retraite.

Rentabilité — Entretenir des échanges francs et ouverts avec les parties intéressées sur les coûts et les avantages de notre mandat.

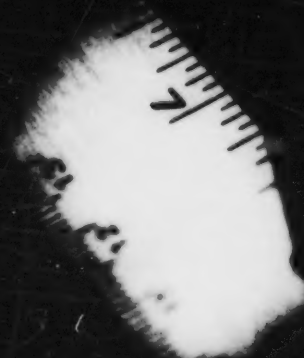
Concurrence — Exécuter de notre mandat d'organisme de réglementation en tenant compte de la nécessité de permettre aux institutions d'exercer une saine concurrence.

Qualité — Assurer un service de haute qualité en fournissant aux employés les outils et la formation professionnelle nécessaires pour qu'ils puissent relever les défis posés par une conjoncture qui change rapidement.

Milieu des années 80 — La concurrence internationale de plus en plus vive, la faillite de deux banques canadiennes et l'enquête à cet égard menée par l'honorable Williard Z. Estey montrent que le Canada doit modifier son approche à l'égard des risques que présentent les marchés financiers.

Mai 1996 — Le projet de loi C-15 reçoit la sanction royale. Cette nouvelle loi précise que le BSIF doit avant tout aider à minimiser les pertes pour les déposants, les souscripteurs et les participants des régimes de retraite, et contribuer à la confiance du public dans le système financier canadien.

Juillet 1987 — Le gouvernement du Canada édicte la *Loi sur les institutions financières* et modifiant le système d'assurance-dépôts et la *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières*. Cette dernière prévoit la fusion du Département des assurances et du Bureau de l'inspecteur général des banques pour constituer le BSIF, qui est chargé de surveiller et de réglementer l'ensemble des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux.



une approche mesurée

LE BSIF A NOTAMMENT POUR
OBJECTIF STRATÉGIQUE DE MINIMISER
LES PERTES INDUES POUR LES
DÉPOSANTS, LES SOUSCRIPTEURS ET LES
PARTICIPANTS DES RÉGIMES DE
RETRAITE. CETTE SECTION MET EN
RELIEF LES EFFORTS QUE DÉPLOIE LE
BSIF POUR METTRE AU POINT UN
CERTAIN NOMBRE D'INDICATEURS DE
PERFORMANCE AXÉS SUR LA
RÉDUCTION AU MINIMUM DES PERTES
INDUES.

Le BSIF a notamment pour objectif stratégique de minimiser les pertes indues pour les déposants, les souscripteurs et les participants des régimes de retraite. Parmi les principales activités du BSIF à l'appui de cet objectif, citons sa participation à l'élaboration de mesures législatives établissant un cadre prudentiel, de même que l'établissement de règles, de politiques et de lignes directrices sur des questions comme les normes de fonds propres et la gestion des risques. Il reste que le programme de surveillance du BSIF constitue sa principale activité appuyant directement cet objectif.

Sachant qu'aucune mesure ne peut, à elle seule, produire des résultats clairs et définitifs, le BSIF a mis au point un certain nombre d'indicateurs de performance axés sur la réduction au minimum des pertes indues. La plupart de ces indicateurs ne dépendent pas uniquement des mesures prises par le BSIF. Par exemple, aucune institution de dépôts fédérale ni aucun assureur n'a fait faillite depuis 1996. Il se peut que cela résulte en partie de la qualité globale de la gestion des institutions financières canadiennes et des activités du BSIF. Or, ce constat reflète aussi sûrement la longue période de prospérité économique et financière dont nous bénéficions.

Le BSIF pourrait chercher à concevoir un système pratiquement à l'épreuve des faillites, mais cela priverait les Canadiens de tous les avantages qu'offre un secteur financier concurrentiel et efficient. En fait, le mandat législatif conféré au BSIF indique clairement que la survenance d'une faillite n'est pas synonyme d'une piètre performance de la part du BSIF. Ainsi, le paragraphe 4(4) de la *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières* prévoit ce qui suit : « Bien que la réglementation et la supervision par le Bureau et le surintendant soient de nature à réduire les risques de faillite, elles doivent s'effectuer en tenant compte du fait que le conseil d'administration est responsable de la direction de l'institution financière, que celle-ci évolue dans un monde concurrentiel où la gestion du risque est impérative et que des difficultés financières peuvent survenir et entraîner sa faillite. »

Le BSIF répertorie les institutions selon divers stades d'intervention. Le stade 0 est synonyme de résultats normaux ou acceptables; le stade 1 est celui de pré-alerte; le stade 2 signale un risque pour la viabilité ou la solvabilité; le stade 3 signale que la viabilité future est sérieusement compromise; et le stade 4 correspond à la non-viabilité ou à l'insolvabilité imminente.

Le BSIF utilise plusieurs indicateurs pour suivre sa propre performance. Le premier de ces indicateurs correspond simplement au nombre et à la proportion d'institutions dont le stade est supérieur à 0, de même que la proportion de l'actif du secteur que détiennent ces institutions. De façon générale, la proportion d'institutions au-delà du stade 0 et celui de l'actif qu'elles détiennent diminuent depuis quelques années, mais le recul est moins prononcé que celui auquel on pourrait s'attendre en cette période de prospérité économique. Cela reflète probablement les mesures prises par le BSIF en vertu de son mandat d'intervention précoce, qui font maintenant en sorte qu'une institution passe à un stade supérieur plus tôt à mesure qu'elle éprouve des difficultés.

Le BSIF autoévalue en outre l'efficacité de son intervention à l'égard de chaque institution ou régime de retraite dont le stade est supérieur à 0. Les tendances globales des résultats de cette autoévaluation sont étudiées périodiquement dans le cadre de l'examen effectué par la direction, et les enjeux qui en découlent font l'objet d'un suivi. Les progrès issus des recommandations ou des exigences du BSIF sont dits excellents, acceptables ou faibles.

Depuis quelques années, sur les quelque 480 institutions que surveille le BSIF, on en compte systématiquement entre 60 et 70 dont le stade est supérieur à 0. On estime que, dans la grande majorité des cas, l'intervention du BSIF auprès de ces dernières produit des résultats acceptables, alors que quelques-unes affichent d'excellents résultats en réponse aux recommandations ou aux exigences réglementaires. Si une institution dont le stade est supérieur à 0 affiche de piètres résultats, elle fait l'objet d'une surveillance plus serrée.

Les indicateurs de performance tiennent également compte du passage des institutions d'un stade à un autre. En vertu de son programme d'intervention précoce, le BSIF constate que les institutions atteignent puis quittent le stade de pré-alerte à mesure qu'il décelé des problèmes et que les institutions en question les corrigent. Au cours d'une année type, la plupart des entités dont le stade est supérieur à 0 se retrouvent au stade de pré-alerte et bon nombre d'entre elles voient leur situation s'améliorer alors qu'elles passent au stade inférieur.

Le BSIF a également renforcé l'analyse de ses activités pour cerner les tendances qu'ont en commun les institutions qui se situent à un même stade d'intervention. La faiblesse des mécanismes de contrôle et de régie semble un phénomène de plus en plus répandu chez ces institutions, qui paraissent avoir plus de difficultés à corriger ces problèmes. Pour leur venir en aide, le BSIF publiera en 2000 une ligne directrice en matière de régie afin de préciser ses attentes à cet égard.

Les indicateurs de performance du BSIF sont en voie d'être étendus pour englober le temps que les institutions financières séjournent à divers stades, et le BSIF songe à établir des mécanismes permettant d'identifier les cas nécessitant une intervention plus ferme. Même si ces derniers sont très rares à l'heure actuelle, le BSIF les examine pour déceler les tendances possibles des résultats imprévus de l'évaluation des risques qui auraient dû être décelées plus tôt.

L'utilité de ces indicateurs et mécanismes s'accroîtra sous peu à mesure que le Programme d'assurance de la qualité du BSIF sera appliqué. En outre, les membres du nouveau conseil consultatif du BSIF examineront les indicateurs de performance et aideront à rehausser la capacité du BSIF de rendre des comptes.

Les pertes entraînées par la liquidation d'une institution financière ou d'un régime de retraite constituent un autre indicateur qu'examine le BSIF. Si le taux de recouvrement associé à une faillite est bas, cela pourrait signifier que le BSIF a trop tardé à demander une ordonnance l'autorisant à mettre un terme aux activités de l'institution. Par ailleurs, les taux de recouvrement dépendent également de la conjoncture économique qui prévaut au moment de la liquidation d'une institution. De façon générale, cette mesure permet d'indiquer si l'intervention du BSIF a été opportune lorsque l'institution était confrontée aux plus grandes difficultés.

Depuis la création du BSIF, en 1987, si l'on tient compte de la valeur de rendement de l'argent mais non des sommes versées par les sociétés d'assurance-dépôts ou les fonds d'indemnisation, le taux de recouvrement global s'établit à 91 p. 100. Dans bien des cas de liquidation, souscripteurs et déposants ont été entièrement dédommagés.

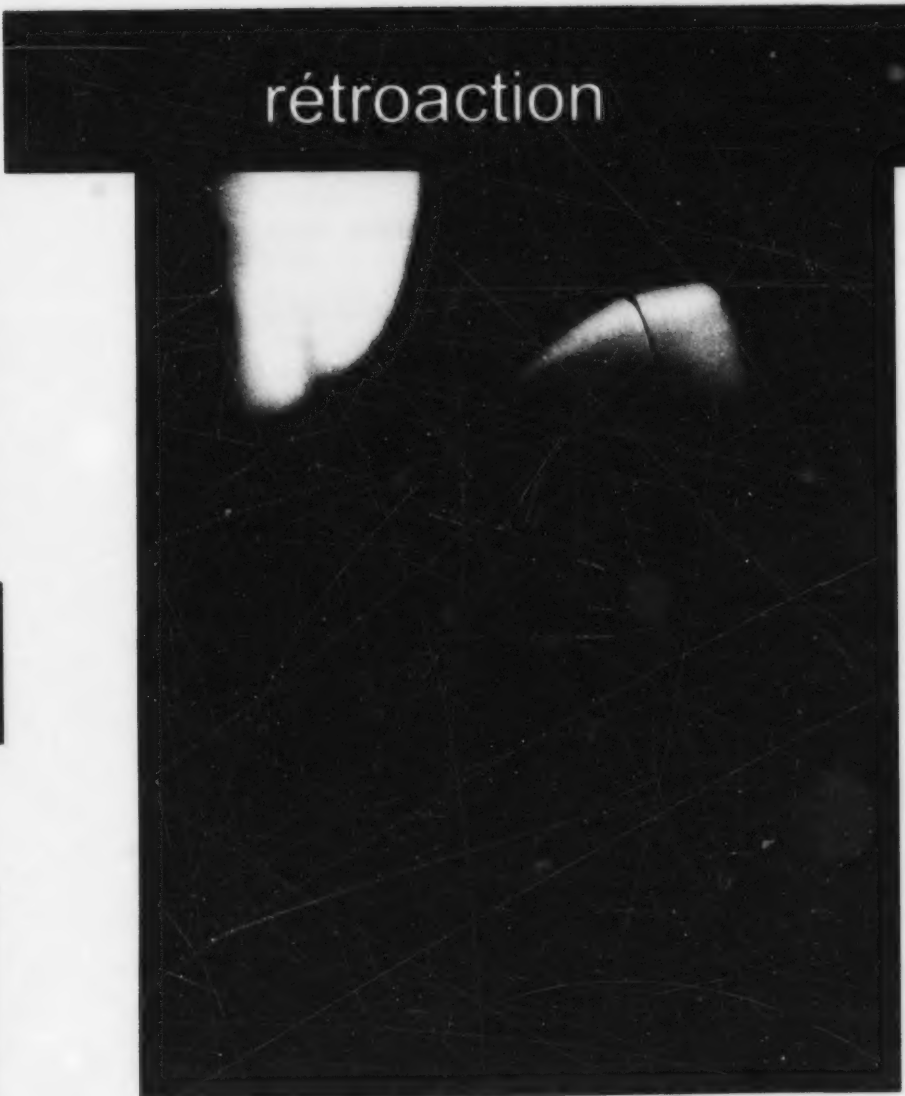
Le BSIF dresse également un bilan interne par suite d'une faillite. Même si cet exercice est une source de renseignements utiles, il ne peut guère servir d'indicateur de performance en raison du délai considérable entre le moment où on y procède et l'intervention proprement dite du BSIF.

Les mécanismes de contrôle que comporte le système réglementaire fédéral rehaussent également la reddition de comptes du BSIF. Plus particulièrement, ce dernier discute périodiquement des problèmes actuels ou potentiels des institutions avec la SADC et la Société d'indemnisation pour les assurances de personnes (SIAP), qui procèdent à l'évaluation indépendante des risques. Ces discussions aident à cerner les enjeux et à garantir la coordination et le bien-fondé de notre intervention. Dans certains cas, le BSIF et ces organismes élaborent des solutions conjointes aux problèmes relevés.

Au nombre des prochaines étapes de l'élaboration des indicateurs de performance, citons l'élargissement de la portée de l'autoévaluation des mesures d'intervention pour inclure toutes les institutions, et non uniquement celles dont le stade d'intervention est supérieur à 0. En outre, on mesurera l'efficacité des indicateurs de performance du BSIF en les comparant à d'autres cotes internes et externes des institutions et en évaluant les résultats à l'aide de données améliorées du BSIF sur le temps consacré à la surveillance de diverses institutions.

L'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DU BSIF PAR LES ORGANISATIONS EXTERNES AIDE NETTEMENT À VOIR DANS QUELLE MESURE LE BSIF S'ACQUITTE EFFICACEMENT DU MANDAT QUE LUI CONFÈRE LA LOI. LA PRÉSENTE SECTION TRAITE DES PRINCIPALES ACTIVITÉS LANCÉES AU COURS DE L'ANNÉE POUR CONNAÎTRE L'OPINION DES GROUPES D'INTERVENANTS ET D'AUTRES ORGANISMES CLÉS AU SUJET DE L'EFFICACITÉ DU BSIF ET DE SA REDDITION DE COMPTES.

rétroaction



En mai 1999, conjointement avec la Banque mondiale, le Fonds monétaire international (FMI) a mis en place un projet de Programme d'évaluation du secteur financier (PESF) pour renforcer la surveillance des systèmes financiers des membres du FMI. Le Canada a accepté d'être le premier grand pays industrialisé à faire l'objet d'une telle évaluation. Au nombre des étapes clés du PESF, mentionnons un examen par les pairs de la mesure dans laquelle le Canada observe et applique les principes de base établis par le Comité de Bâle, examen confié à des préposés chevronnés au contrôle bancaire du conseil d'administration du Système de la Réserve fédérale, des États-Unis, de la Banque centrale du Brésil et de la Bundesbank d'Allemagne. À l'appui du ministre des Finances, le BSIF a joué un rôle de premier plan dans l'élaboration du concept de l'examen de surveillance par les pairs et, de concert avec le FMI et la Banque mondiale, à son intégration au PESF.

Selon l'examen par les pairs du Canada effectué par le FMI, notre pays applique largement les normes pertinentes, ce qui a contribué à la stabilité de notre système financier. Le rapport signale des dérogations mineures aux principes du Comité de Bâle auxquelles les modifications législatives annoncées en juin 1999 et présentées un an plus tard donnent justement suite.

Dans le cadre de son examen, le FMI a évalué la performance du BSIF en regard d'une série de principes publiés en 1997 par l'AICA. À cette époque, l'AICA n'avait pas encore terminé l'élaboration de sa méthode d'évaluation. Pour des raisons d'ordre opérationnel, le FMI n'a pas eu recours à l'examen par les pairs pour ce volet des travaux. En revanche, selon le rapport du FMI, le BSIF se conforme de façon générale à tous les principes prônés par l'AICA.

Dans le contexte du PESF et sur la base des données d'autoévaluation fournies par les autorités canadiennes, le FMI a préparé un rapport sur l'observation des normes et des codes, le *Report on the Observance of Standards and Codes*, qui examine la mesure dans laquelle le Canada respecte les normes internationales. Ce rapport du FMI est disponible, en anglais seulement, sur le site Web de l'organisme, à l'adresse www.imf.org/external/np/rosccan/index.htm.

SONDAGE D'OPINION PUBLIQUE

Le sondage d'opinion indépendant auprès de certains auditoires externes afin de recueillir leurs points de vue sur la performance du BSIF contribue nettement au suivi de cette performance et aide à promouvoir la reddition de comptes.

En 1997, le BSIF a commandé un sondage d'opinion publique national auprès des Canadiens adultes pour mesurer leur confiance dans la sûreté des sommes confiées aux institutions financières canadiennes. Ce sondage périodique a été répété à la fin de 1999. Les

sondages réalisés en 1986 et en 1993 renfermaient des questions semblables.

En 1999, 84 p. 100 des répondants ont dit avoir confiance dans le système financier canadien. Ce résultat est légèrement inférieur à celui de 88 p. 100 obtenu en 1997, mais ce recul n'est pas significatif au plan statistique. En effet, la confiance demeure élevée et se maintient à l'intérieur de la fourchette observée par la maison de sondages lors d'enquêtes semblables depuis le milieu des années 80.

Outre le BSIF, d'autres organismes gouvernementaux peuvent contribuer à la confiance du public dans le système financier canadien. Cette confiance dépend également de facteurs intérieurs et internationaux qui échappent au contrôle direct des organismes gouvernementaux. Même s'il est impossible de déterminer précisément la contribution des organismes gouvernementaux au maintien de la confiance du public, de récents événements survenus à l'étranger montrent que cette confiance est habituellement minée lorsque la performance des organismes de réglementation est insatisfaisante. Le BSIF continuera de surveiller le niveau de confiance du public dans le système financier canadien pour évaluer dans quelle mesure il atteint efficacement ses objectifs.

SONDAGE SUR L'EFFICACITÉ

En 1998, le BSIF a commandé son premier sondage sur l'efficacité à une société d'études de marché. Ce sondage comportait des entrevues auprès de cadres supérieurs d'institutions réglementées par le BSIF et de sociétés spécialisées au service du secteur financier pour recueillir leurs points de vue sur l'efficacité du BSIF. Ce sondage périodique a été répété au printemps de 2000.

En 1998, on a constaté que les répondants avaient une bonne opinion de la performance du BSIF. À leur avis, celui-ci était sans doute l'organisme canadien de réglementation le plus sérieux et le plus porté à la consultation. Les participants étaient toutefois inquiets du fort taux de roulement du personnel du BSIF et de sa capacité de s'adapter à l'évolution rapide du secteur financier.

Les participants au sondage du printemps de 2000 ont une meilleure opinion encore de la performance du BSIF à titre d'organisme de réglementation que ceux de 1998. Cela témoigne bien de l'efficacité de nombreux changements organisationnels et opérationnels effectués depuis cinq ans, changements qui ont également contribué à freiner nettement le roulement de personnel.

Toutefois, les participants au sondage de 2000 ont exprimé des craintes semblables à celles soulevées dans le sondage de 1998. Même si bon nombre de répondants sont d'avis que les employés du BSIF connaissent bien les questions dont ils sont chargés et que les inspections fondées sur les risques effectuées par le BSIF sont efficaces, ils continuent de croire que le BSIF doit améliorer la formation de son personnel et accroître sa capacité d'embaucher, de former et de maintenir en poste du personnel compétent. En outre, les deux tiers des répondants s'inquiètent de la capacité du BSIF de suivre le rythme des changements au sein du secteur financier.

Le BSIF partage les préoccupations des répondants à l'enquête et a pris un certain nombre d'initiatives pour les atténuer. À titre d'exemple, citons la mise sur pied du Secteur du soutien spécialisé et l'amélioration des programmes de formation du BSIF. Le personnel des huit divisions du Secteur du soutien spécialisé (Comptabilité, Actuariat, Fonds propres, Marchés de capitaux, Conformité, Risque de crédit, Analyse financière et gestion des données et Technologie des services financiers) fournit un soutien technique spécialisé aux équipes de surveillance et met l'accent sur le recensement des risques nouveaux. Les programmes de formation nouveaux et plus élaborés du BSIF permettent de dispenser une formation poussée sur les questions de surveillance qui ont beaucoup évolué.

SONDAGE AUPRÈS DES EMPLOYÉS

Le BSIF a procédé cette année à son deuxième sondage auprès des employés pour évaluer la satisfaction de ces derniers. Plus précisément, le sondage visait à définir le « climat » de l'organisation, à comparer les résultats à ceux d'un sondage semblable mené en 1997 pour cerner les questions pouvant être améliorées davantage et à recueillir d'autres données pour faire le suivi des programmes de ressources humaines au cours de la prochaine année.

Dans l'ensemble, les réponses sont plus positives cette année qu'en 1997. Sur les 22 questions semblables au sujet desquelles les participants ont été interrogés, les réponses ont été plus positives dans 19 cas, et plus négatives dans un seul. Les réponses aux autres questions n'ont pas changé.

Au nombre des points forts du BSIF signalés dans le sondage de cette année, citons le fait de permettre aux employés de prendre en charge leur formation et leur perfectionnement professionnel; les avantages sociaux offerts aux employés; l'efficacité de la surveillance; la possibilité pour les employés de contribuer à la réalisation des objectifs de l'organisation du fait qu'ils comprennent sa mission et ses valeurs; la possibilité pour les employés de communiquer dans la langue officielle de leur choix; et le niveau général de satisfaction des employés.

Les réponses à certaines questions de cette année ont été comparées à celles de 1997 et aux renseignements contenus dans une base de données canadienne portant sur un échantillon représentatif d'employeurs des secteurs public et privé. Sur les 32 questions ainsi comparées, les réponses des employés du BSIF à six questions ont été nettement plus positives que celles de l'ensemble de la population active canadienne. En outre, les réponses des employés du BSIF à quatre questions ont été plus négatives que celles de la population en général, tandis que les autres ne présentaient pas de différence significative.

Même si le BSIF présente plusieurs points forts, il reste que, d'après le sondage, les aspects suivants restent à améliorer : la rémunération au rendement; l'équité de la rémunération; la gestion de la performance; l'efficacité du leadership; et l'efficacité de la dotation. La direction du BSIF élaborera un plan détaillé prévoyant le recours en permanence à un

Groupe consultatif des employés afin de poursuivre les progrès à l'égard de ces questions importantes.

CONSEIL CONSULTATIF DU BSIF

Pour les sociétés privées et les organismes de réglementation du secteur financier de nombreuses autres administrations, la régie exercée par un conseil d'administration est la pierre angulaire de leur cadre de reddition de comptes puisqu'elle resserre la discipline et la rigueur au sein de l'entité.

Pour renforcer davantage sa reddition de comptes, le BSIF est à mettre sur pied un Conseil consultatif qui sera chargé de conseiller le surintendant sur une vaste gamme de questions touchant les opérations internes du BSIF et les grands domaines relevant de sa compétence.

En 1999-2000, le BSIF a préparé la création du Conseil consultatif. Sept membres ayant une expertise du secteur financier et une expérience de la gestion supérieure et des opérations fort vastes ont été choisis au milieu de 2000. Au départ, le surintendant présidera cet organe consultatif, qui devrait tenir sa première réunion en octobre 2000.

Le Conseil consultatif n'aura accès à aucun renseignement propre à une institution, et ses membres devront se conformer à des règles portant sur les conflits d'intérêt et la confidentialité des renseignements. Le Conseil ne se penchera sur aucune question relevant de la politique du secteur financier ou de la compétence du ministre.

Même si le Conseil consultatif du BSIF joue précisément un rôle consultatif, son examen des plans et des priorités du BSIF aidera à faire en sorte que ce dernier soit bien placé pour s'acquitter de son mandat et réaliser ses objectifs stratégiques.

Le Conseil consultatif aidera nettement le surintendant à prendre le pouls de l'industrie au sujet de la réalité changeante du secteur des services financiers. Cette perspective aidera grandement le BSIF à demeurer efficace et à faire en sorte que ses politiques de surveillance visent un juste équilibre entre, d'une part, la sûreté et la solidité et, d'autre part, la compétitivité et la souplesse.

RÔLE ET MANDAT DU CONSEIL CONSULTATIF DU BSIF

Le conseil consultatif du BSIF avise le surintendant sur un large éventail d'enjeux relatifs aux opérations internes et aux responsabilités générales du BSIF.

Le conseil a comme principal objectif d'aviser le surintendant sur les plans et les priorités appropriés afin que le BSIF soit en bonne position de répondre à ses objectifs organisationnels généraux.

Le conseil est également appelé à faire connaître au surintendant le point de vue de l'industrie sur l'évolution du secteur des services financiers, ce qui est déterminant pour aider le BSIF à maintenir son efficacité et sa capacité d'être avant-gardiste.

L'orientation du conseil touche plusieurs domaines:

- les questions substantielles portant sur les opérations internes du BSIF, y compris celles relatives aux politiques financières et administratives touchant les institutions réglementées (p. ex. les systèmes de recouvrement des coûts) et aux ressources humaines (p. ex. les processus de recrutement, d'évaluation et de maintien en poste du personnel compétent);
- les plans d'activités et stratégies du BSIF ainsi que les sujets connexes, comme les mesures du rendement ou les initiatives internes de rationalisation;
- les nouvelles orientations de la politique de surveillance ou de réglementation et les priorités stratégiques (p. ex. les changements du cadre de surveillance et des politiques de réglementation choisies);
- la participation du BSIF à des groupes ou forums internationaux;
- les questions relatives aux communications, y compris les relations du BSIF avec les intervenants externes et son plan directeur de communications;
- les tendances et les nouveaux risques dans le secteur des services financiers ainsi que leurs incidences sur les initiatives de recherche du BSIF.

Le conseil consultatif du BSIF est composé de sept membres et se réunit de trois à quatre fois par année. Le surintendant agit en qualité de président du conseil; toutefois, le moment venu, un membre du conseil pourrait être appelé à assumer ce rôle. Les membres sont nommés pour une période de trois ans et ont droit à des appointements concurrentiels.

Les membres du conseil possèdent une expérience et des connaissances diverses, y compris du secteur financier ainsi que de la direction générale ou de l'exploitation dans un secteur connexe, détiennent un titre professionnel ou ont acquis d'autres compétences pertinentes. Les règles habituelles sur les conflits d'intérêts et la confidentialité sont applicables. Puisque le conseil est consultatif et ne prend pas de décision concernant une institution en particulier ni un groupe d'institutions, les membres peuvent détenir des actions et s'impliquer dans la gestion ou la surveillance d'une institution financière.

viser plus haut

LE BSIF REVOIT
CONSTAMMENT SES ACTIVITÉS
ET PROCÉDURES POUR EN
REHAUSSER LA TRANSPARENCE
ET L'EFFICIENCE. LA
PRÉSENTE SECTION TRAITE
DES PRINCIPALES MESURES
QU'IL A PRISES DEPUIS UN AN
POUR AMÉLIORER SA PERFOR-
MANCE ET SA REDDITION DE
COMPTES.



RATIONALISATION

Le BSIF a collaboré étroitement avec le ministère des Finances à l'élaboration de modifications législatives visant à rationaliser l'approbation de nombreuses opérations qui nécessitent, à l'heure actuelle, l'aval du surintendant. Ces modifications législatives sont contenues dans le projet de loi C-38, présenté à la Chambre des communes le 13 juin 2000. Ce projet de loi établit un mécanisme d'approbation présumée.

En vertu de ce mécanisme proposé, lorsqu'une institution soumettra une demande au BSIF, le surintendant disposera d'au plus 30 jours pour soulever des préoccupations, demander des précisions ou signaler un délai. À défaut, il sera réputé avoir approuvé la demande. Le surintendant pourra également sanctionner explicitement l'opération en cause avant l'échéance du délai de 30 jours.

Le BSIF publiera la liste des renseignements à fournir à l'égard de chaque autorisation prévue par la Loi pour accroître la transparence du processus et aider à faire en sorte qu'aucune demande ne soit indûment retardée au motif que l'information est insuffisante.

L'assujettissement du traitement de l'information à des délais constitue un net progrès et servira de point de départ pour mesurer la performance du BSIF à cet égard. Des mesures de performance seront établies à partir de données recueillies au moyen d'un nouveau système de suivi des demandes et des raisons entourant tout délai. Pour la première fois, le BSIF pourra évaluer l'efficacité avec laquelle il traite les demandes et disposera de renseignements qui lui permettront de proposer des solutions à l'égard de tout problème de traitement des demandes.

Même si des modifications législatives sont nécessaires pour appliquer intégralement le mécanisme de l'approbation présumée, le BSIF modifiera ses méthodes internes pour se conformer au délai de 30 jours en prévision de l'adoption de la législation nécessaire.

ANALYSES COÛTS-AVANTAGES

Une saine réglementation est essentielle à la stabilité et à la compétitivité du système financier. En principe, il est facile d'établir le niveau optimal de réglementation; c'est celui au-delà duquel le coût d'une réglementation plus poussée est supérieur aux retombées de cette réglementation additionnelle, c'est-à-dire à compter du moment où la réglementation supplémentaire n'est plus rentable.

Malheureusement, il n'est pas facile de chiffrer les coûts et les avantages de la réglementation. Des travaux sont en cours dans de nombreux pays, plus particulièrement aux États-Unis et au Royaume-Uni, pour mesurer l'impact de la réglementation sur l'économie. En fait, en vertu de la loi adoptée récemment pour mettre en place la Financial Services Authority (FSA) au Royaume-Uni, cette dernière entité doit notamment procéder à des analyses coûts-avantages. La FSA doit publier une estimation des coûts et une analyse des avantages

de ses propositions chaque fois que ces dernières doivent se traduire, pour les intéressés, par une augmentation de coût plus que minime.

Le BSIF reconnaît que la réglementation impose à l'économie des coûts qui sont engagés en prévision des retombées qu'engendreront les mesures réglementaires. Le BSIF s'engage à exercer ses activités de manière rentable, et il entend intégrer des analyses coûts-avantages à son processus décisionnel.

L'analyse coûts-avantages est une discipline bien établie en économie appliquée, et les organismes gouvernementaux canadiens l'utilisent depuis longtemps comme outil d'évaluation des politiques. Même lorsque des estimations numériques ne peuvent être établies avec précision, les analyses coûts-avantages constituent un cadre utile pour cerner, cibler et vérifier les répercussions des mesures réglementaires proposées par le BSIF. Elles permettent également d'orienter la consultation des intervenants et d'appuyer la reddition de comptes du BSIF.

Le BSIF collabore à l'heure actuelle avec ses homologues d'Australie et du Royaume-Uni pour mettre au point une façon commode d'effectuer des analyses coûts-avantages dans le secteur des services financiers, et il fera participer divers intervenants et d'autres organismes de réglementation à cette initiative.

REMANIEMENT DU SITE WEB

En octobre 1996, le BSIF a été l'un des premiers organismes de réglementation à se doter d'un site Web.

À l'automne 1999, le BSIF a amorcé le remaniement de son site Web. Ce projet rehaussera la transparence de ses activités et exploitera davantage la capacité de cet outil de diffuser l'information aisément et de manière rentable.

En plus de prévoir plusieurs changements à la lumière de l'expérience acquise depuis l'inauguration de son site et des pratiques exemplaires en usage sur d'autres sites Web, le BSIF a mené un sondage auprès de ses intervenants pour recueillir leurs opinions et préciser leurs besoins d'information. Les travaux sont bien amorcés et le site remanié devrait être en place à l'été 2000.

ÉVALUATION DES DROITS D'UTILISATEUR EXIGÉS POUR CERTAINS SERVICES

Après avoir longuement consulté les institutions financières et d'autres membres de l'industrie, le BSIF a commencé à percevoir des droits pour certains services auprès de chaque institution financière. Dans le cadre de la première étape de ce programme, qui a débuté le 1^{er} janvier 1999, le BSIF a commencé à percevoir des droits en contrepartie de l'octroi de

certaines autorisations.

Le deuxième volet du programme a débuté en 1999. Au cours de cette étape, le BSIF évalue l'équité de la méthode existante d'imputation des coûts aux institutions financières et songe à instaurer des cotisations supplémentaires afin de recouvrer directement auprès des institutions à problème les coûts additionnels qu'entraîne leur surveillance plus étroite. En outre, le BSIF évalue les pénalités pour dépôt tardif ou erroné d'états financiers et non financiers.

Au cours de l'été 1999, le BSIF a mis sur pied un Comité consultatif de l'industrie, formé principalement de représentants d'associations de l'industrie, pour permettre aux associations et à leurs membres de formuler des commentaires et des suggestions utiles à l'égard des divers enjeux de la deuxième étape. On prévoit que les modifications de la méthode de cotisation actuelle entreront en vigueur le 1^{er} avril 2001.

En avril 2000, le BSIF a assujéti un certain nombre d'autres activités à des droits d'utilisateur et a majoré certains droits établis dans le cadre de la première étape. Ces droits couvrent également les frais payés à l'actuaire en chef pour des services actuariels.

LES LANGUES OFFICIELLES ET L'ÉQUITÉ EN
EMPLOI SONT DEUX DOMAINES CLÉS OÙ LE
BSIF, NON CONTENT D'ÊTRE À LA HAUTEUR,
S'EFFORCE D'EXCELLER. LA PRÉSENTE SEC-
TION FAIT ÉTAT DE NOS RÉALISATIONS DANS
CES DOSSIERS EN 1999-2000.

être à la hauteur



RAPPORT SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Voici quelques-unes des réalisations signalées par le BSIF dans son plus récent rapport annuel sur les langues officielles :

- Le BSIF est maintenant entièrement capable de servir le public dans les deux langues officielles par le biais de son service téléphonique sans frais offert au public. Grâce à ce service, les correspondants sont automatiquement reliés au bureau d'Ottawa où des employés bilingues et compétents répondent à leurs questions.
- Au BSIF, la représentation des francophones, toutes catégories confondues, est conforme à la moyenne, tandis qu'elle est supérieure à la moyenne pour l'ensemble de la fonction publique dans la catégorie du soutien administratif.

ÉQUITÉ EN EMPLOI

Le BSIF est fier de la diversité de son effectif, et il comprend l'importance de promouvoir l'équité en emploi. Ses initiatives de ressources humaines sont compatibles avec les pratiques d'équité en emploi. Les quatre groupes cibles des politiques et des programmes d'équité en emploi sont les femmes, les autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles. Chacun de ces groupes est bien représenté au BSIF. La proportion totale de femmes y est supérieure à la moyenne nationale, et le BSIF a accru de 15 p. 100 le nombre de femmes embauchées dans la catégorie de la gestion. Pour ce qui est des autres groupes cibles, leur représentation au BSIF est égale ou supérieure à leur taux de disponibilité à l'échelle nationale.

LA PRÉSENTE SECTION SIGNALE
LES PRINCIPALES ACTIVITÉS ET
RÉALISATIONS DU BSIF EN
1999-2000.



où en sommes-nous?

NOUVELLE LÉGISLATION

Le 13 juin 2000, le gouvernement du Canada déposait un projet de loi remaniant le cadre stratégique du secteur des services financiers. Ce projet de loi fait suite au document d'orientation intitulé *La réforme du secteur des services financiers canadien : Un cadre pour l'avenir*, publié en juin 1999.

Le projet de loi ajoute notamment à la souplesse d'organisation des institutions financières fédérales en instaurant un régime étendu de placements admissibles et en permettant aux grandes banques et aux grandes mutuelles d'assurances d'opter pour la structure dite « de sociétés de portefeuille ». En outre, les conditions d'accès des nouvelles institutions financières sont moins rigoureuses, certains obstacles à la propriété restreinte des banques de petite taille sont éliminés et les limites de participation au capital-actions des grandes banques sont accrues, ce qui ajoute aux possibilités de conclure des alliances stratégiques.

La législation confère également au BSIF des pouvoirs additionnels qui rehausseront sa capacité de composer avec les situations problématiques.

DÉMUTUALISATION

En mars 1999, le gouvernement du Canada a adopté une loi et un règlement pour permettre aux grandes mutuelles d'assurance-vie canadiennes de se convertir en sociétés par actions cotées en bourse, processus appelé « démutualisation ». Au moment de cette transformation, les souscripteurs admissibles des mutuelles avaient le choix entre devenir actionnaires de la société ou recevoir un paiement en espèces plutôt que des actions.

Les quatre plus grandes mutuelles d'assurances se sont transformées en sociétés par actions en 1999 et au début de 2000. Le BSIF a joué un rôle de premier plan pour garantir la protection des souscripteurs tout au long du processus. Plus précisément, il a collaboré avec les sociétés en cause pour que l'information destinée aux souscripteurs soit rédigée en langage simple, et il a approuvé les documents transmis aux souscripteurs pour les aider à prendre une décision éclairée au sujet de la démutualisation. Le BSIF a également exigé que les sociétés fassent connaître l'opinion d'experts sur la valeur de la société et sur la question de savoir si la méthode d'attribution de cette valeur aux souscripteurs était juste et équitable.

Enfin, le BSIF a mis sur pied un service téléphonique sans frais pour répondre aux questions des souscripteurs sur la démutualisation. Au cours de l'exercice, le BSIF a reçu 8 368 demandes de renseignements des consommateurs au sujet de la démutualisation.

NOUVEAU CADRE DE SURVEILLANCE

Au cours de l'exercice, le BSIF a poursuivi la mise en place de son nouveau cadre de surveillance, qui se déroule par étapes à mesure que son personnel se familiarise avec la nouvelle démarche.

Le Cadre de surveillance, qui donne un aperçu de la nouvelle méthode de surveillance appliquée par le BSIF, a été transmis aux institutions financières intéressées en août 1999 aux fins d'information et de commentaires. En outre, des rencontres ont eu lieu avec divers groupes de l'industrie pour discuter du Cadre et répondre aux questions concernant la nouvelle méthode et son impact sur le BSIF et sur les institutions.

L'instauration du nouveau cadre aura notamment pour effet de rehausser la transparence grâce à un système de cotes de surveillance. Lorsque les critères d'évaluation et les définitions auront été élaborés avec l'aide de l'industrie, chaque institution se verra attribuer une cote pour chaque fonction pertinente de gestion des risques, de même qu'une cote composite.

RÉVISION DE LA LIGNE DIRECTRICE SUR LE MPMRCE POUR LES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE-VIE

En 1999, avec l'aide de l'ACCAP, le BSIF a amorcé l'examen de sa ligne directrice sur le montant minimum permanent requis pour le capital et l'excédent (MPMRCE). Il a ensuite émis un document de travail sur les exigences de fonds propres des sociétés d'assurance-vie en janvier 2000.

Selon le document de travail, il n'y a pas lieu pour l'instant de revoir en profondeur les exigences de fonds propres des sociétés d'assurance-vie et la formule existante confère la marge de manœuvre nécessaire pour donner suite aux questions nouvelles. Toutefois, cet exercice a mis en lumière certaines priorités qu'il conviendrait d'aborder, et l'on est à établir les exigences appropriées à l'égard de ces risques. Le BSIF a également annoncé à l'industrie que les exigences de fonds propres au titre des garanties de placements des fonds distincts entreront en vigueur à la fin de 2000.

PLAN STRATÉGIQUE DE GI/TI

Au cours de l'exercice, le BSIF a poursuivi l'aménagement du contexte de gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI) prévu dans son Plan stratégique. Il s'agit de mettre en place des technologies intégrées facilement adaptables aux méthodes de travail et aux besoins d'information des employés.

À terme, le contexte de GI/TI du BSIF comportera un ensemble uniforme d'outils dont tous les ordinateurs personnels ou portables seront munis et qui permettront aux utilisateurs de créer, de stocker, de manipuler, de chercher, de récupérer, de distribuer et de réutiliser l'information de façon homogène et productive, quel que soit leur lieu de travail. Dans la mesure où le perfectionnement des coupe-feu et des autres mécanismes de sécurité le permettra, on tablera à cette fin sur le lien entre BSIFNet, l'intranet du BSIF et l'Internet.

Une fois en place, le nouveau contexte facilitera la collecte, la distribution et la mise en commun de l'information avec tous les intervenants du BSIF sur support électronique. On utilisera les nouvelles technologies pour consolider l'information dont dispose le BSIF en une base de données intégrée assortie d'outils qui permettront aux utilisateurs de rechercher, de trouver, d'extraire, de traiter et de stocker aisément des données. Le réseau BSIFNet servira de guichet commun pour l'accès à cette base de données.

TEST DU CAPITAL MINIMAL POUR LES ASSUREURS MULTIRISQUES

Sous la bannière du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), le BSIF a travaillé avec les organismes de surveillance de l'Alberta, de l'Ontario et du Québec au cours de l'année pour mettre au point un test harmonisé de suffisance du capital fondé sur les risques à l'intention des assureurs multirisques canadiens. Le Test du capital minimal (TCM) proposé remplacera les quatre tests de solvabilité distincts prévus à l'heure actuelle par les lois fédérales et provinciales et devrait être en place d'ici la fin de 2001.

Cette proposition a été transmise à l'industrie aux fins de commentaires le 28 février 2000. L'industrie aura d'autres occasions de faire valoir son point de vue après un exercice de collecte de données à la fin de 1999 et de 2000. Un groupe de travail du CCRRA examinera les commentaires et les données et entend émettre une ligne directrice définitive avant la fin de 2001.

ACTIVITÉS INTERNATIONALES

Le BSIF participe activement aux travaux du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, reconnu depuis quelques années comme le chef de file du contrôle bancaire à l'échelle internationale. À l'heure actuelle, le Comité de Bâle s'efforce d'améliorer l'Accord de Bâle sur les fonds propres de 1988. L'Accord est une norme minimale internationale adoptée par les organismes de contrôle bancaire du G10 et qu'appliquent la plupart des pays du globe. Le BSIF est membre de sept des groupes techniques et de travail du Comité de Bâle. La plupart de ces groupes de travail élaborent les composantes du nouvel Accord sur les fonds propres qui, de l'avis du Comité, devrait être prêt d'ici deux ans.

Au cours de l'exercice 1999-2000, le BSIF a également participé à des colloques de formation et aux travaux de comités de l'AICA. Plus particulièrement, il a aidé à ébaucher le document du Forum sur la stabilité financière portant sur l'assurance et les méthodes devant étayer les principes de base en matière d'assurance. En décembre 1999, John Thompson, qui était à cette époque le surintendant adjoint, Réglementation, du BSIF, a quitté la présidence du Comité de direction de l'AICA.

Le BSIF demeure membre de l'Instance conjointe, qui regroupe des organismes de réglementation des banques, des sociétés d'assurances et des courtiers en valeurs mobilières

de 13 pays. L'Instance s'est penchée sur des questions de surveillance découlant des activités des conglomérats financiers et a publié un certain nombre de documents énonçant des pratiques et des techniques exemplaires.

Par ailleurs, le surintendant, John Palmer, a siégé, avec des représentants du ministère des Finances et de la Banque du Canada, au Forum sur la stabilité financière, mis sur pied par les ministres des Finances du G7 en avril 1999 pour favoriser et coordonner la stabilité financière à l'échelle internationale. M. Palmer a également présidé un groupe de travail international établi par le Forum pour étudier le rôle des places financières extraterritoriales sous l'angle de la stabilité financière internationale et formuler des recommandations à cet égard.

En mai 1999, le BSIF a participé à la première Conférence des surveillants financiers intégrés, tenue sous l'égide de la Prudential Regulation Authority d'Australie, à Sydney. Les surveillants financiers intégrés sont chargés de réglementer plus d'une industrie du secteur financier et, au minimum, les banques et les sociétés d'assurances. Le BSIF a été l'hôte de la deuxième Conférence des surveillants financiers intégrés, tenue à Toronto en mai 2000. Il a également continué de participer aux activités de régie et d'exécution des programmes du Centre de leadership international pour la surveillance du secteur financier, à Toronto. Ce dernier a ajouté à son programme des cours sur la surveillance des valeurs mobilières, des assurances et des conglomérats en 2000.

Les attributions du Bureau de l'actuaire en chef (BAC) diffèrent nettement de celles des autres secteurs du BSIF. Au lieu de s'acquitter de fonctions de réglementation ou de surveillance, le BAC fournit des services actuariels à l'égard du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse (SV) et des régimes de pension et d'avantages sociaux offerts aux fonctionnaires fédéraux, aux membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, aux juges nommés par le gouvernement fédéral et aux parlementaires.

En plus de préparer les rapports actuariels prévus par la loi sur la situation financière des régimes, le BAC fournit aux ministères intéressés des conseils actuariels sur la conception, la capitalisation et l'administration de ces régimes. Au nombre des clients du BAC, mentionnons Développement des ressources humaines Canada, Finances Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, les Forces armées canadiennes, la GRC et Justice Canada.

En avril 1999, un groupe de trois actuaires chevronnés indépendants a terminé un examen formel du 17^e rapport actuariel sur le RPC. Depuis, le BAC a pris des mesures à l'égard de chacune des recommandations issues de cet examen.

En mars 2000, le BAC a été l'hôte du Colloque sur les perspectives démographiques et économiques du Canada, de 2000 à 2050, premier colloque conçu pour élargir les sources de conseils et d'opinions dont se prévaudra le BAC en formulant des hypothèses qui sous-tendront le rapport annuel sur le RPC.

Une politique sur la prestation de renseignements et de services actuariels sur le RPC a été adoptée en avril 2000 pour normaliser les pratiques et en assurer la transparence.

Voici quelques-unes des réalisations de cette année :

- En février 2000, le BAC a fourni au ministère des Finances un certificat de coût sur l'impact du projet de loi C-23, qui modifie le RPC pour étendre la définition de « conjoint de fait » afin d'inclure les couples de même sexe;
- le quatrième rapport actuariel sur la Sécurité de la vieillesse a été déposé au le Parlement en juin 1999;
- le rapport actuariel sur le Régime de retraite des parlementaires a été déposé en novembre 1999;
- des conseils actuariels ont été fournis au gouvernement du Canada en marge des travaux de la Commission d'examen de la rémunération des juges en 1999;
- des conseils et une aide d'ordre actuariel ont été fournis aux comités des pensions de la fonction publique, des Forces canadiennes et de la GRC. Chacun de ces comités fournit des conseils sur la conception, l'administration et la capitalisation de leur régime respectif au ministre intéressé.

Institution de dépôts : Une institution de dépôts est une entité qui accepte de l'argent de la part de particuliers ou de sociétés sous forme de dépôts ou d'instruments financiers semblables qui sont remboursables à une date ultérieure. Au Canada, une institution de dépôts s'entend d'une banque, d'une société de fiducie et de prêt ou d'une caisse de crédit.

MMPRCE : Le Montant minimum permanent requis pour le capital et l'excédent mesure la suffisance des fonds propres des sociétés d'assurance-vie. Il s'agit d'une exigence minimale fondée sur les risques que l'on détermine en appliquant des facteurs propres à certains éléments de risque à des composantes particulières de l'actif ou du passif figurant ou non au bilan.

Réglementation : La réglementation s'entend de l'établissement de règles prudentielles à l'intention des institutions financières et des régimes de retraite. La réglementation comprend la participation à l'élaboration et à l'interprétation des lois et des règlements, l'émission de lignes directrices et l'examen des demandes présentées par les institutions et les régimes de retraite, conformément à la loi.

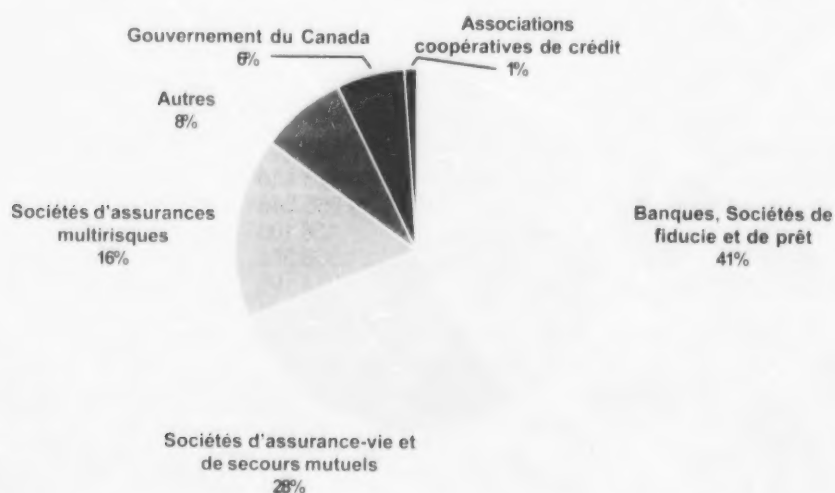
Stades (institutions présentant des lacunes) : Expression utilisée par le BSIF lorsqu'il place une institution sur une échelle de surveillance, chaque stade indiquant un problème financier de gravité croissante et comportant une intervention de plus en plus rigoureuse au chapitre de la surveillance. Le *Guide d'intervention à l'intention des institutions financières fédérales* prévoit cinq stades. Les institutions visées aux différents stades sont celles qui présentent des problèmes (par exemple, une institution de stade 1 ou plus élevé).

Surveillance : La surveillance englobe l'évaluation de la sécurité et de la solidité des institutions financières, la fourniture de rétroaction à ces dernières et une intervention opportune à l'appui du mandat du BSIF. Il comporte une évaluation des profils de risque, de la situation financière des institutions, de leurs méthodes de gestion des risques et de la mesure dans laquelle elles se conforment aux lois et aux règlements applicables.

Test du capital minimal : Le Test du capital minimal a été proposé à titre de test de la suffisance du capital des assureurs multirisques fédéraux et provinciaux. Fondé sur les risques, le Test doit remplacer les quatre tests de solvabilité fondés sur l'actif que les lois fédérales et provinciales prescrivent à l'heure actuelle. On prévoit que les institutions financières devront se conformer au Test au moment de produire leurs états pour l'exercice 2001.

En vertu de son cadre de reddition de comptes, le BSIF entretient un dialogue franc et ouvert avec ses intervenants au sujet des coûts et des avantages liés à l'exécution de son mandat. Chaque année, il explique son budget aux intervenants de l'industrie et sollicite leurs commentaires au sujet de leurs cotisations fondées sur l'actif ou les primes et sur la version modifiée des droits d'utilisateur payeur, qui génèrent le gros des recettes du BSIF.

RÉPARTITION DES RECETTES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS



Bureau du surintendant des institutions financières
Dépenses réelles par poste
(en dollars)

	1999-2000	1998-1999
SALAIRE		
Salaire	33 018 628	30 711 090
Heures supplémentaires	161 471	94 097
	<u>33 180 099</u>	<u>30 805 187</u>
FORMATION		
Voyages aux fins de formation	265 868	238 091
Formation et perfectionnement	996 614	784 920
	<u>1 262 481</u>	<u>1 023 011</u>
AUTRES DÉPENSES		
Voyages	1 640 245	1 585 795
Réinstallation	323 438	80 493
Frais de liquidation	1 265 246	969 516
Affranchissement et messageries	108 106	105 092
Téléphone	358 384	359 620
Services d'édition et de publicité	214 198	160 396
Impression	166 031	140 386
Frais d'adhésion et dépenses connexes	279 512	107 283
Honoraires et frais d'experts-conseils en crédit	173 726	212 597
Réunions et frais d'hospitalité	79 768	68 149
Personnel temporaire	229 714	150 471
Autres marchés	2 136 260	1 836 493
Loyer - autres	112 060	118 533
Frais de locaux	3 145 639	3 172 904
Services de location	133 446	82 249
Abonnements et ouvrages de référence	228 478	203 160
Papeterie et fournitures de bureau	290 817	233 327
Mobilier et accessoires	568 167	70 383
Divers	78 785	143 775
Experts-conseils de TED	634 602	845 565
Matériel et logiciels de TED	1 417 055	1 278 149
Autres dépenses de TED	590 622	406 422
Coûts de réorganisation	1 778 703	2 877 584
Coûts relatifs à la démutualisation	4 368 196	4 014 867
	<u>20 321 197</u>	<u>19 173 669</u>
TOTAL DES DÉPENSES	54 763 778	51 001 867

ANNEXE 2 — PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

En vertu de sa loi habilitante, le BSIF doit inclure dans son rapport annuel des renseignements sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues des clients des institutions financières qui ont communiqué avec lui.

La Sous-section des plaintes et des demandes de renseignements du BSIF répond à toutes les demandes de renseignements et traite toutes les plaintes des consommateurs au sujet des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux. En vertu de la loi, les institutions financières doivent établir des procédures spécifiques de traitement des plaintes des consommateurs. Ces procédures doivent être aisément accessibles au public et préciser la façon de communiquer avec le BSIF.

Lorsqu'un client communique avec le BSIF, un préposé aux plaintes et aux demandes de renseignements analyse la situation et, dans la mesure du possible, propose des solutions. Il peut souvent répondre directement aux demandes de renseignements généraux. Les plaintes et les demandes de renseignements de nature très précise ou visant une institution particulière sont transmises aux employés de l'institution. De nombreuses institutions financières ont leur propre ombudsman, qui peut faire office d'arbitre impartial auprès des clients insatisfaits.

Le nombre d'appels reçus par le biais du service téléphonique sans frais que le BSIF offre au public depuis maintenant cinq ans s'est accru de façon appréciable. Le BSIF reçoit aussi des plaintes et des demandes de renseignements par la poste et par Internet. Comme l'indique le tableau, le BSIF a reçu 20 512 demandes de renseignements et 4 014 plaintes, dont 22 662 par téléphone, en 1999-2000.

DEMANDES DE RESEIGNEMENTS ET PLAINTES ADRESSÉES AU BSIF POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 1998 AU 31 MARS 2000

	Banques	Fiducie et Prêt	Vie et Multirisques	Régimes de retraite	Demandes référées	Total
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	2 945	436	8 897¹	1 241	6 991	20 512
PLAINTES						
Coûts d'emprunt	17	1	0	0	-	18
Frais de service	248	23	5	0	-	276
Qualité de service	502	29	22	0	-	553
Petite entreprise	141	9	1	0	-	151
Produits de nature juridique ou contractuelle ²	2 128	250	298 ¹	0	-	2 676
Ventes liées	8	1	0	0	-	9
Autres ³	125	11	123	72	-	331
TOTAL DES PLAINTES	3 169	324	449	72	-	4 014
TOTAL DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DES PLAINTES						24 526

1 Une portion importante des appels et de la correspondance reçue à propos de l'assurance-vie touche au processus de démutualisation de quatre sociétés d'assurance qui s'est déroulé lors de la période visée.

2 Les produits de nature juridique ou contractuelle englobent les cartes de crédit, les comptes bancaires, les guichets automatiques, les hypothèques, les prêts, les placements et les questions touchant les polices d'assurance, les successions ainsi que la protection des renseignements personnels.

3 Y compris : la situation ou la stabilité financière; l'information générale; la loi, les règlements et les lignes directrices; les questions reliées ou non au BSIF.

En vertu de la *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières*, le surintendant doit rendre compte au Parlement chaque année des progrès réalisés par les institutions financières en ce qui touche la communication de l'information sur la situation financière.

RÔLE DU BSIF POUR AMÉLIORER LA DIVULGATION

Le BSIF favorise et appuie une divulgation efficace en publiant directement de l'information financière, en fournissant aux institutions des consignes sur la divulgation de l'information et en participant aux travaux de groupes internationaux de surveillance qui transmettent à l'industrie des consignes sur les pratiques exemplaires.

Depuis plusieurs années, le BSIF publie certains renseignements financiers réglementaires sur les institutions financières fédérales par l'intermédiaire de Ivation Datasystems Inc., une société privée de gestion de données qui met cette information à la disposition du public moyennant rétribution. En outre, le BSIF diffuse sur son site Web un bilan de fin d'exercice et un état des résultats pour chaque institution financière fédérale. À l'heure actuelle, il examine des façons d'améliorer l'information financière disponible gratuitement sur son site Web pour veiller à ce que cette information soit essentiellement identique à celle offerte par Ivation.

En 1997, le BSIF a émis des lignes directrices sur la divulgation à l'intention des institutions de dépôts et des sociétés d'assurance-vie fédérales. Ces lignes directrices énoncent les normes minimales en matière de divulgation d'information financière et de renseignements concernant la gestion des risques et les pratiques de contrôle. Ces lignes directrices sont conçues pour étayer les exigences en la matière que renferment le *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés* et d'autres lignes directrices du BSIF.

Le BSIF participe aux travaux du Groupe de la transparence du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire. Ce groupe a pour mandat de promouvoir la discipline sur les marchés. Pour ce faire, il élabore des pratiques exemplaires de divulgation à l'intention des banques et effectue des sondages sur la teneur des rapports annuels des grandes banques multinationales. À ce jour, l'examen détaillé de la teneur des rapports annuels des banques canadiennes effectué par le BSIF donne des résultats généralement favorables par rapport à ce qui se fait à l'étranger.

Le BSIF est membre de l'AICA, dont le Groupe de travail sur l'amélioration de la divulgation prépare un document de principe sur la divulgation à l'intention des sociétés d'assurances. Ce document devrait être prêt en 2000, après quoi on amorcera la préparation d'une norme plus détaillée. En outre, le Sous-comité de la comptabilité de l'AICA participe au projet de comptabilité d'assurance du Comité international des normes comptables à titre d'organisme de contrôle.

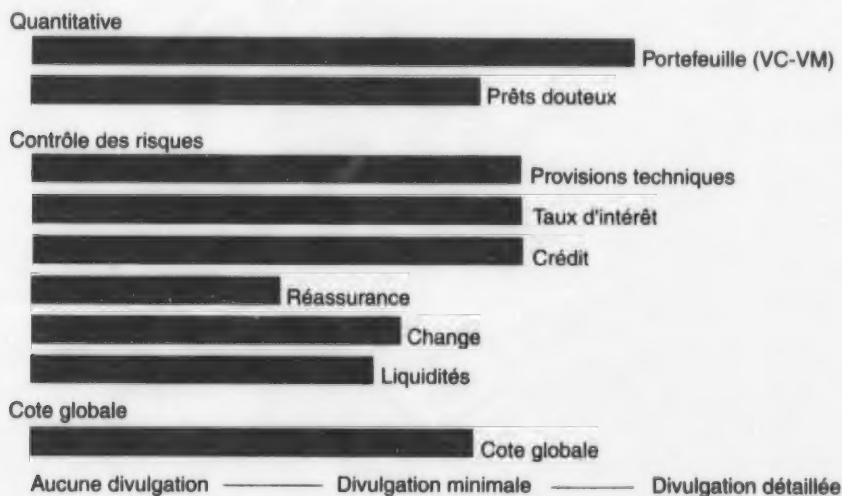
En juin 1999, le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, le Comité des banques centrales du Groupe des Dix sur le système financier international et l'Organisation internationale des commissions de valeurs mobilières ont mis sur pied le Groupe de travail multidisciplinaire sur la divulgation améliorée. Ce groupe de travail examine les avantages d'une divulgation améliorée à l'aide d'une étude pilote portant sur un échantillon d'intermédiaires financiers de premier plan couvrant la gamme complète des activités financières. Le BSIF coordonne la participation de deux institutions financières canadiennes à ce projet pilote.

INSISTANCE SUR LA DIVULGATION DES ASSUREURS-VIE EN 1999

D'importants changements sont survenus au sein de l'industrie canadienne de l'assurance en 1999-2000. Le plus important découle de la démutualisation de quatre grandes mutuelles d'assurance-vie. C'est pourquoi le secteur des sociétés d'assurance-vie fédérales, jadis dominé par un petit nombre de mutuelles d'envergure, l'est désormais par des sociétés par actions. À mesure que les assureurs-vie insistent davantage sur des façons de maximiser la valeur pour leurs actionnaires et que les analystes apprennent à mieux connaître l'industrie de l'assurance-vie, on insistera de plus en plus sur la divulgation de renseignements détaillés. C'est pourquoi le BSIF a fait de l'industrie de l'assurance-vie la cible de son examen des questions de divulgation en 1999. Désormais, le BSIF entend se pencher sur la divulgation faite par les assureurs multirisques.

Le BSIF a passé en revue un échantillon de rapports annuels d'importantes sociétés d'assurance-vie fédérales pour 1999. Tout en constatant que ces sociétés se conforment, de façon générale, à la ligne directrice D-1A, *Norme de divulgation annuelle (sociétés d'assurance-vie)*, le BSIF estime qu'il serait possible d'accroître la précision des renseignements fournis. Le graphique suivant illustre le degré de conformité des grandes sociétés d'assurance-vie aux éléments de la ligne directrice D-1A.

DIVULGATION PAR LES GRANDES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE-VIE CANADIENNES



Le BSIF constate que l'industrie de l'assurance-vie a fait des progrès pour démystifier les grands concepts de risque associés aux provisions techniques et les risques associés aux mouvements de trésorerie résultants. Il faut toutefois faire davantage pour préciser les risques et les contrôles. L'exposition détaillée et la discussion des méthodes, des hypothèses et des techniques d'analyse utilisées dans le calcul des provisions techniques accroîtraient la valeur de cette divulgation. Par exemple, les hypothèses servant au calcul des provisions pour écart défavorable comprises dans les provisions techniques et de la marge pour écart défavorable intégrée à chaque hypothèse pourraient avoir un impact appréciable à la fois sur les gains et sur le niveau des provisions. Les analystes de l'industrie réclameront la divulgation de ces renseignements à mesure qu'ils comprendront mieux les rouages de l'industrie de l'assurance.

Le BSIF est d'avis que les grandes sociétés d'assurance devraient mieux expliquer la participation de leurs administrateurs à la surveillance et au contrôle des risques à l'intérieur de chaque institution. Cette participation est habituellement signalée dans des énoncés de portée générale renfermant peu ou pas de détails. Le BSIF prévoit que les institutions seront de plus en plus pressées de fournir ces renseignements à mesure que les analystes des capitaux propres insisteront davantage sur l'efficacité de la gestion et sur le contrôle exercé par les administrateurs pour distinguer les risques propres à chaque intervenant de l'industrie.

Le BSIF a également examiné un échantillon aléatoire des états annuels pour 1999 d'assureurs-vie canadiens, de succursales d'assureurs-vie étrangers et d'associations de secours mutuelles toutes assujetties à la ligne directrice D-1A. C'est ainsi qu'il a constaté que la divulgation est beaucoup moins détaillée et ne satisfait généralement qu'à la norme minimale de cette ligne directrice. Dans bien des cas, les renseignements divulgués ne s'accompagnent d'aucune discussion ou analyse par les membres de la direction, et les renseignements concernant le contrôle exercé par les administrateurs sont fragmentaires, sinon carrément absents. Compte tenu de ces lacunes, le BSIF continue de travailler avec l'industrie pour améliorer le niveau de divulgation de cette dernière.

COORDINATION DES EFFORTS POUR AMÉLIORER LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS ACTUARIELS

Il y a plusieurs années, l'Institut Canadien des Actuaires (ICA) et l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) se sont entendus sur la formulation d'un énoncé de divulgation que les assureurs-vie canadiens doivent inclure dans leurs états financiers publiés. Cet énoncé précise la nature des risques auxquels l'assureur est exposé et renferme une discussion des provisions établies dans les états financiers afin de couvrir ces risques. Toutefois, l'énoncé ne prévoit habituellement pas la divulgation expresse de renseignements financiers connexes.

Par l'intermédiaire de la Commission sur le rôle de l'actuaire désigné de l'ICA, auquel siège le BSIF, des mesures sont prises afin de promouvoir la divulgation de renseignements financiers de nature actuarielle. La Commission a récemment repris son examen des méthodes de divulgation financière, et elle reçoit à cet égard les observations de l'ICCA. Plus particulièrement, la Commission prépare une ligne directrice sur la divulgation de la valeur intégrée. On prévoit que les assureurs-vie de plus grande envergure commenceront à divulguer de l'information sur la valeur intégrée d'ici deux ans.

COLLOQUE DES ASSUREURS-VIE

Estimant que les sociétés ont tout à gagner d'une meilleure divulgation de l'information financière et de la discipline accrue sur les marchés qui en résulte, le BSIF parrainera un colloque à l'intention des analystes du marché et des agences de notation. Ce colloque, qui aura lieu à l'automne 2000, est conçu pour aider les participants à mieux comprendre certains aspects techniques des exigences canadiennes concernant les rapports financiers des assureurs-vie, plus particulièrement sur le plan actuariel. Ce colloque sera parrainé conjointement avec l'ICA.

INFORMATION DES CONSOMMATEURS

Le Canada jouit de l'un des systèmes financiers les plus perfectionnés et les mieux administrés au monde. Celui-ci évolue constamment sous l'aiguillon des nouvelles technologies et de la concurrence accrue, ce qui ajoute au choix et aux possibilités qui s'offrent aux consommateurs et dont bénéficie l'ensemble de la société canadienne.

Le BSIF est heureux de répondre à toute question au sujet de son rôle et de ses attributions et de donner suite à toute plainte ou demande de renseignements au sujet des institutions qu'il réglemente. Pour rehausser au maximum sa transparence et sa reddition de comptes, le BSIF a prévu diverses façons de communiquer avec lui ou d'obtenir de l'information :

INTERNET

L'adresse Internet du BSIF est la suivante : <http://www.osfi-bsif.gc.ca>.

Notre site offre un accès rapide à une vaste gamme de renseignements et de documents, y compris des allocutions, des communiqués, des lignes directrices, des mesures législatives, des documents d'orientation, des bulletins, de l'information financière et la liste complète des institutions financières que nous réglementons.

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CONSOMMATEURS

La Division des communications et des affaires publiques du BSIF assure le traitement des plaintes et des demandes de renseignements des consommateurs au sujet des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux. Voici ses coordonnées :

Téléphone : 1 (800) 385-8647 (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h, heure de l'Est)
Télécopieur : (613) 990-5591
Courriel : extcomm@osfi-bsif.gc.ca

PUBLICATIONS

La plupart des publications du BSIF sont disponibles sur notre site Web (voir l'adresse ci-dessus) ou à l'adresse suivante :

Service de diffusion des publications
Bureau du surintendant des institutions financières
255, rue Albert, 13^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0H2

Téléphone : (613) 990-7655
Télécopieur : (613) 952-8219
Courriel : pub@osfi-bsif.gc.ca

BUREAUX DU BSIF

Ottawa (administration centrale) : 255, rue Albert, 16^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0H2

Téléphone : (613) 990-7788
Télécopieur : (613) 990-5591

Montréal : 200, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 903
Montréal (Québec) H2Z 1X4

Téléphone : (514) 283-4836
Télécopieur : (514) 496-1726

Toronto : C.P. 39
121, rue King Ouest
Toronto (Ontario) M5H 3T9

Téléphone : (416) 973-6662
Télécopieur : (416) 973-7021

Vancouver : C.P. 11
1095, rue Pender Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 2M6

Téléphone : (604) 666-5335
Télécopieur : (604) 666-6717